



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de  
admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sanchez Monteza, Tatiana (ORCID: 0000-0002-8885-4232)

**ASESOR:**

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Chiclayo - Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, la salud y por bendecirme en cada trayecto de mi vida, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A todos mis docentes que han participado en esta etapa de mi vida profesional, en especial a mi maestro y asesor de tesis Mg. Pisfil Benites Nilthon Ivan por su paciencia y sus grandes aportes realizados en mi trabajo de investigación. A los profesionales que me apoyaron en la validación de mis instrumentos. A la Universidad Nacional de Jaén por permitirme realizar mi trabajo de investigación en dicha casa de estudios y a todos mis amigos y familiares por su comprensión y apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	25
3.2. Variables y operacionalización .....	26
3.3. Población, muestra y muestreo .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Métodos de análisis de datos .....	30
3.7. Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN .....	57
VI. CONCLUSIONES .....	62
VII. RECOMENDACIONES .....	64
VIII. PROPUESTA .....	65
REFERENCIAS .....	77
ANEXOS .....	84

## Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa .....	32
Tabla 2 Niveles de la dimensión organización de la variable gestión administrativa .....	33
Tabla 3 Niveles de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa...	34
Tabla 4 Niveles de la dimensión control de la variable gestión administrativa.....	35
Tabla 5 Niveles de la variable gestión administrativa .....	36
Tabla 6 Niveles de la dimensión elementos tangibles de la variable .....	37
Tabla 7 Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario	38
Tabla 8 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable .....	39
Tabla 9 Niveles de la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario .....	40
Tabla 10 Niveles de la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario	41
Tabla 11 Niveles de la variable satisfacción del usuario .....	42
Tabla 12 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la variable gestión administrativa .....	43
Tabla 13 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable satisfacción.....	44
Tabla 14 Correlación entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario.....	46
Tabla 15 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión planificación .....	47
Tabla 16 Correlación de la planificación y la satisfacción.....	48
Tabla 17 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión organización.....	49
Tabla 18 Correlación de organización y satisfacción.....	51
Tabla 19 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión dirección .....	52
Tabla 20 Correlación de la dirección y la satisfacción.....	53
Tabla 21 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión control .....	54
Tabla 22 Correlación de control y satisfacción .....	56
Tabla 23. Cronograma de actividades de la propuesta de gestión administrativa	72
Tabla 24. Estadísticas de fiabilidad .....	110

## Índice de figuras

Figura 1 Niveles de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa .....	32
Figura 2 Niveles de la dimensión organización de la variable gestión administrativa .....	33
Figura 3 Niveles de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	34
Figura 4 Niveles de la dimensión control de la variable gestión administrativa ....	35
Figura 5 Niveles de la variable gestión administrativa.....	36
Figura 6 Niveles de la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción del usuario.....	37
Figura 7 Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario .....	38
Figura 8 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario .....	39
Figura 9 Niveles de la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario .....	40
Figura 10 Niveles de la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario .....	41
Figura 11 Niveles de la variable satisfacción del usuario .....	42
Figura 12 Histograma de Gestión administrativa.....	44
Figura 13 Histograma de satisfacción .....	45
Figura 14 Histograma de la dimensión planificación .....	47
Figura 15 Histograma de la dimensión organización.....	50
Figura 16 Histograma de la dimensión dirección.....	52
Figura 17 Histograma de la dimensión control .....	55
Figura 18. Árbol de objetivos de la propuesta .....	68
Figura 19. Flujograma de la propuesta de gestión administrativa .....	76

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, de la Universidad Nacional de Jaén. Asimismo, a nivel metodológico la investigación se desarrolló bajo un tipo básica, no experimental, correlacional y de corte transversal; se trabajó con una muestra conformada por 200 usuarios a los cuales se les aplicaron cuestionarios para el recojo de datos. Por otro lado, los principales resultados revelaron que las dimensiones, planificación, organización, dirección y control se relacionaron de manera significativa con la variable satisfacción dado que la significancia fue menor al 5% y se obtuvieron los siguientes coeficientes:  $r: 0.663$ ,  $r: 0.667$ ,  $r: 0.660$  y  $r: 0.680$ . Por consiguiente, se concluye que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y satisfacción, debido a que, al tener una planificación, organización, dirección y control adecuados en la gestión, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios sea cada vez mayor o pueda desarrollarse aún más en cada uno de sus aspectos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción, dirección, control, organización.

## **ABSTRACT**

The objective of this work was to analyze the relationship between administrative management and user satisfaction in the 2020-II admission process, of the National University of Jaén. At the methodological level, the research was developed under a basic, non-experimental, correlational and cross-sectional type, we worked with a sample made up of 200 users to whom questionnaires were applied to collect data. The main results revealed that the dimensions, planning, organization, direction and control were significantly related to the satisfaction variable since the significance was less than 5% and the following coefficients were obtained:  $r = .663$ ,  $r = .667$ ,  $r = .660$   $r = .680$ . It is concluded that there is a significant correlation between the variable administrative management and satisfaction, due to the fact that, having adequate planning, organization, direction and control in management, it is related to the fact that user satisfaction is every increasing or can be further developed in each of its aspects such as tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy.

Keywords: administrative management, satisfaction, direction, control, organization



## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, se ha podido evidenciar que, en Estados Unidos, en algunas universidades existe una deficiente gestión administrativa, debido a que las entidades de educación superior tienen problemas para identificar situaciones negativas, lo que afecta gravemente su reputación. Desde la perspectiva estudiantil, el acceso a buenas universidades, suele ser limitado, debido a las pocas oportunidades ofertadas para su ingreso, lo que refleja la poca preocupación o la incapacidad de algunas universidades para realizar procesos de admisión. Es por ello, que el gobierno estadounidense, está gestionando una serie de medidas bien planificadas que involucren al mayor número posible de partes interesadas para que se tenga un resultado eficaz a largo plazo, mediante el nombramiento de un director ejecutivo eficaz y responsable que pueda ayudar a promover prácticas éticas, como se ha realizado en muchas universidades de otros estados de este país (Mohamedbhai, 2020).

Por otro lado, en Latinoamérica, específicamente en México se ha identificado que las inadecuadas decisiones tomadas en el manejo administrativo en una universidad han afectado la calidad educativa, porque las actividades que ejecutan los funcionarios y directivos de este centro de estudio, han llevado a tomar decisiones incorrectas afectando el logro de metas institucionales (Surdez *et al.*, 2018). En Colombia, se ha podido identificar que existe insatisfacción de los usuarios en los exámenes de admisión de universidades públicas, debido a los problemas actuales de las evaluaciones para el ingreso, ya que muchos consideran injusto cobrar una cantidad elevada por un examen, con un margen reducido de posibilidades para ingresar (De Zubiría, 2017). Mientras tanto, en Ecuador el Estado ha premiado a distintas universidades públicas por la adecuada gestión administrativa, debido a los sistemas sencillos y eficientes utilizados para la planificación y organización tanto de actividades e información importante, lo que ha conllevado a una toma de decisiones óptimas (Dirección de Archivo de la Administración Pública, 2020). Además, todo el procedimiento de admisión en instituciones universitarias públicas ecuatorianas ha llevado a la insatisfacción del 75% de postulantes, debido a que consideran que los exámenes trasgreden su

derecho a estudiar una carrera universitaria de su elección (Vintimilla y Pinos, 2020).

En la realidad nacional, se ha identificado que en la facultad de posgrado específicamente en una escuela de la universidad de Huánuco el 69.4% de encuestados han considerado como aceptable la gestión administrativa realizada por dicha escuela, debido a que las acciones y planificaciones elaboradas están teniendo el efecto ideal desde la perspectiva externa de los usuarios; mientras que de igual forma el 67.4% consideró que la calidad de servicio es buena, lo que permite evidenciar que las tareas y el personal encargado está cumpliendo con las expectativas esperada por los usuarios (Bao, 2020). Por otro lado, en otra universidad se pudo verificar que el 67% de usuarios se mostraron satisfechos con respecto a los servicios universitarios ofrecido, debido a que indicaron que cumplieron con sus expectativas y el trámite para obtenerlos no fue difícil, gracias a la rapidez y agilidad del personal para brindar información y orientar (Cadena *et al.*, 2016).

En otras situaciones similares, se encuentra la UNIA en la cual se ha evidenciado un inadecuado manejo administrativo, lo que ha generado una crisis universitaria debido a los diversos problemas existentes como los servicios brindados por la universidad, como la demora en la entrega de documentos y trámites universitarios tanto para postulantes como para los propios estudiantes en cualquier proceso que se desea realizar (Chávez, 2019). Los procesos de admisión son una de las causantes de la insatisfacción por parte de los usuarios, debido a que de cada cinco postulantes en promedio solo se tiene una vacante disponible, lo cual, es inamisible porque lo consideran un engaño, ya que, en la mayoría de universidades públicas no existe un límite de postulantes, pero si existen vacantes limitadas algo que genera incomodidad en los usuarios (Orrego, 2016).

En el contexto de la Universidad Nacional de Jaén, se ha podido evidenciar ciertos problemas en su gestión administrativa con respecto al proceso de admisión 2020-II. Debido a la coyuntura actual de la COVID-19 no se realizó una correcta planificación de actividades, algo que se ve reflejada en la organización y coordinación de la ejecución de tareas. Asimismo, no se contó con el personal

requerido para atender la demanda de los usuarios, lo cual se vio reflejada la poca capacidad de respuesta ante una duda, lo que generó falta de seguridad y confianza y la poca empatía con los usuarios que necesitaban agilizar su proceso para postular, ya que no se garantizó una atención personalizada, y como consecuencia se tuvo la insatisfacción de algunos usuarios.

Según el análisis de la situación problemática la autora del estudio que se está presentando propone el siguiente **problema de investigación**: ¿Existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ? Asimismo, los problemas específicos son: ¿Existe relación entre la dimensión planeación y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?, ¿Existe relación entre la dimensión organización y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?, ¿Existe relación entre la dimensión dirección y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ? y ¿Existe relación entre la dimensión control y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?.

Este estudio se **justifica teóricamente** pues servirá para reforzar y aumentar el panorama teórico en cuanto a las variables en estudio. Además, **académicamente** permite ubicar el actuar de los constructos, y así tener mejor conocimiento de la situación actual y la apreciación de los usuarios durante el proceso de admisión y finalmente como **justificación metodológica**, este estudio brinda nuevos instrumentos de medición de las variables, que pueden replicarse en otros estudios, de igual forma los resultados pueden tomarse como guía para estudios más elaboradas y que tengan una finalidad similar a la investigada.

Por otro lado, la autora propone lo siguientes objetivos: **objetivo general**: Analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, de la Universidad Nacional de Jaén. Además, los **objetivos específicos** son: a) Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén; b) Estimar la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén;

c) Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén; d) Estimar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.

Finalmente, la **hipótesis general** se plantea de la siguiente manera:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la UNJ; y,  $H_o$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la UNJ.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio es necesario hacer una revisión de investigaciones anteriores en cuanto a la temática a nivel internacional y nacional, de modo que se pueda hacer un análisis de los resultados a partir de los distintos autores que se ubican en contextos similares, para ello se presentaran las investigaciones siguientes:

A nivel internacional, Li (2020) realizó un análisis para comprender el impacto que posee la calidad de la gestión administrativa sobre la satisfacción de los usuarios universitarios, la cual fue presentada como un artículo de investigación en la revista Higher Education Research en el Reino de Unido, para verificar que la gestión administrativa realizada por la universidad impacta en la satisfacción de los usuarios. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y causal. Se encontró por resultado que la calidad de gestión administrativa tiene impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes universitarios con un p valor  $<0.001$  y t de 0,853. Las conclusiones obtenidas demostraron que la calidad de los aspectos administrativos en las universidades tiene una consecuencia significativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad, debido a que, si pueden comprender el desempeño de la administración universitaria a través de una evaluación universitaria objetiva, pueden aumentar aún más la confianza de los usuarios en el sentido de misión al participar en los asuntos universitarios.

Esta investigación se muestra como un antecedente acerca del rol de las actividades administrativas y como estas pueden de alguna u otra forma repercutir en la satisfacción de usuarios universitarios, con lo cual teóricamente indica cierta conexión entre las variables, las cuales son temas de investigación en el presente estudio científico.

Knowledge y Cabangile (2019) analizaron la gestión administrativa realizada a una entidad universitaria en Durban, la cual fue presentada como un artículo de investigación en The Conference: 8th International Conference of Education, Research and InnovationAt presentada en España, para investigar la alta dirección universitaria y su administración, con el objetivo de acrecentar la eficacia y eficiencia de manera integral. Su metodología fue cualitativa, exploratoria,

descriptiva. Se obtuvo por resultado que la universidad se basa en diversas políticas, planes y estrategias nacionales incluida la Ley Universitaria, el Plan Nacional de Desarrollo, recomendaciones de la Comisión Nacional de Planificación, todo ello le permite identificar una serie de objetivos estratégicos clave para el sistema de educación superior del país, incluida la educación para el desarrollo social y económico. Las conclusiones encontradas fueron que la mala capacidad administrativa de la alta dirección universitaria las cuales han ocasionado insatisfacciones en universitarios y postulantes, que han terminado afectando la docencia, el aprendizaje y la investigación dentro de la institución, esto ha sido principalmente ocasionado por la falta de competencias administrativas de los líderes de la institución universitaria, lo cual demuestra la insuficiente capacitación y el desarrollo continuo que reciben para desarrollar una administración óptima y eficiente de la universidad, algo que realmente depende de todo la incapacidad de la directiva universitaria para establecer gestores con las capacidades correctas.

Esta investigación, es relevante porque muestra la gestión administrativa ineficaz, que puede incluso perjudicar la enseñanza pedagógica, algo que claramente demuestra la incapacidad de responsables universitarios, ya sea en la acción de tomar de decisiones y en las políticas de la universidad.

Serkina & Logvinova (2019) analizaron los antecedentes y consecuencias de la gestión administrativa de las universidades, la cual fue presenta como un artículo de investigación en la revista Amazonia Investiga en Rusia. La metodología fue de enfoque cuantitativo, comparativo, con una muestra de 364 encuestados. Se encontró por resultado que se monopolizó el derecho a decidir por parte de la universidad y se logró reduciendo autogobierno, expulsando profesionales de la administración, reemplazándolos por jóvenes gerentes de conformidad, imponiendo una prohibición crítica, creando un clima de hipocresía y miedo colectivo. Dentro de las principales conclusiones encontradas fueron que se presenta un interés reducido en el trabajo, las oportunidades limitadas para la creatividad y la actividad creativa reducida, crecimiento del aparato de gestión administrativa a nivel cuantitativo y el incumplimiento de la integridad de los flujos de información, la imagen que posee la actividad a expensas de la actividad, la formalización, los procesos internos de manera injustificada en los procesos y

pérdida de confianza en la gestión. Esto ha desencadenado que las inadecuadas actividades de gestión y manejo administrativo afecte tanto la parte funcional y direccional de una universidad originando toma de decisiones inadecuadas.

Esta investigación permite ampliar el conocimiento en cuanto al sistema de gestión administrativa de las instituciones universitarias, mediante la identificación de sus pros y contras, ya que se pueden utilizar en las actividades administrativas del sistema de educación universitaria durante el proceso de mejorar la gestión universitaria.

Baltaru y Nuhoğlu (2018) realizaron un análisis de los administradores de entidades universitarias, la cual fue presentada como un artículo de investigación en la revista *Research in Higher Education* en el Reino Unido. La metodología fue cualitativa y cuantitativa, en la cual se indagó a 761 instituciones educativas superiores. El resultado fue que las dos variables de expansión organizacional, las IES (Instituciones Educativas superiores) de múltiples sitios no difieren significativamente de las de un solo sitio en lo que respecta a la proporción de administradores ( $b=-0.022$ ,  $p>.05$ ; H1 no confirmado), mientras que en las IES con mayor inversión es mucho más probable que los bienes y servicios amplíen su capacidad administrativa, infraestructuras (H1 confirmado). Controlando las diferencias de nivel institucional, también se encontró que en la mayoría suele aumentar un 1% en su proporción de gasto de bienes y servicios. Las conclusiones encontradas fueron que las universidades europeas asimilan cada vez más objetivos estandarizados y una orientación activa y gerencial para lograrlos de manera eficiente y sistemática, con lo cual, este proceso se puede percibir como una transformación de las universidades europeas, de sus distintas estructuras tradicionales a actores organizacionales, además, se debe tener en cuenta que la universidad se considera como una entidad integrada y orientada a objetivos que elige deliberadamente sus propias acciones y que, por lo tanto, puede ser considerada responsable de lo que hace dentro de su gestión administrativa.

Este estudio, demuestra la capacidad de los gestores administrativos a cargo de una organización universitaria, pero desde una perspectiva teórica en el ámbito

europeo, lo cual se recalca la importancia de los procesos de cambio que tiene que realizar estas instituciones que permita una eficiencia y eficacia administrativa.

Oladokun y Ajayi (2018) evaluaron la perspectiva de cada uno de los usuarios en cuanto a los servicios de gestión administrativa en una universidad pública, la cual fue presentada como un artículo de investigación en la revista *Journal of Facility Management and Research* en los Estados Unidos. La metodología fue cuantitativa, empleándose una encuesta a 659 estudiantes. El resultado fue las percepciones del personal y los estudiante sobre los 43 servicios en orden descendente según las percepciones del usuario (nivel de satisfacción), usando la media Score, el análisis muestra que los servicios relacionados con seguridad y limpieza se clasifican entre el primero al séptimo puesto, la seguridad de la vida (MS=4.1795), limpieza de las áreas comunes (MS=4.1545), mantenimiento de césped (MS=3.8209) y limpieza en las oficinas (EM=2,9499), esto significa que los encuestados están más satisfechos con los servicios de seguridad y limpieza que con los otros servicios. Las conclusiones encontradas fueron que los usuarios estaban más satisfechos con la gestión realizada por la organización, donde se resalta que las instalaciones tienen una función importante en la adhesión y conservación de dichos usuarios, por lo tanto, la percepción es importante para evaluar los servicios de gestión de aspectos administrativos. Finalmente, se encontró una disimilitud significativa entre la apreciación de algunos de los usuarios, debido a que algunos rescatan más el hecho que la gestión se puede percibir de forma visual, mientras que otros indican que hay se tiene existen deficiencias en cuanto al control y dirección de las actividades administrativas.

Este artículo científico, mediante sus hallazgos sugieren la necesidad de una evaluación integral del desempeño de las unidades de gestión administrativa, con la intensión de adoptar una política de gestión más centrada en el usuario y lograr su satisfacción de forma sostenida.

Weerasinghe y Fernando (2017) estos autores hicieron un estudio de las distintas investigaciones sobre la satisfacción en la educación superior, la cual fue presentada como un artículo de investigación en la revista *American Journal of Educational Research*. En los estados Unidos, para dejar en la literatura evidencia



de la satisfacción de los educandos con la educación superior. El método fue cualitativo; Asimismo, el resultado fue que en once países europeos la satisfacción de los estudiantes se mantuvo estable a pesar de las diferencias en los sistemas educativos. Las conclusiones encontradas permitieron demostrar que la satisfacción de los estudiantes es adecuada debido a que estos postulantes muestran una forma de pensar a corto plazo resultante de una evaluación de la experiencia, los servicios y las instalaciones universitarias. Pero el contexto en estudio, permitió enfocar un marco de satisfacción común, donde se ha podido visualizar uno puntos bajos en la mayoría de investigaciones, como la organización de tareas algo que perjudica el tiempo de trámites universitarios. Finalmente, esto demuestra la causa de un descontento tanto en los universitarios como en los prospectos postulantes a un centro de estudio superior.

Este estudio es importante porque discute la satisfacción de los estudiantes, donde menciona dos tipos de modelos y los marcos utilizados por investigadores anteriores, donde claramente se explica los hallazgos empíricos en un contexto real universitario, acerca de cómo un solo aspecto puede perjudicar la calidad y satisfacción en una universidad.

Zambrano (2017) analizó la incidencia de la gestión administrativa en los procesos o servicios académicos en las entidades universitarias públicas situadas en la provincia de Manabí (Ecuador), estudio que fue presentado en la institución Universidad Nacional Mayor de San Marcos para adquirir el grado académico de Doctor en Ciencias administrativas. La metodología fue de planteamiento cualitativo, no experimental, descriptivo y propositivo. El resultado fue la gestión administrativa tienen varias dificultades como en la planificación estratégica, la tecnología, espacios, y sobre carga de trabajo en los docentes, que no dejan que el servicio académico sea óptimo. Las principales conclusiones evidenciadas fueron que la gestión realizada tuvo deficiencias que ocasionan un inadecuado servicio académico, donde se resaltan la planificación de las actividades, debido a que las capacidades y los tiempos establecidos que se dedican para estas labores son insuficientes algo que no permite la fluidez y la agilidad en la ejecución de funciones y tareas administrativas, lo que claramente afecta la satisfacción de los usuarios que usan los servicios a nivel universitario. Finalmente, se pudo verificar

que la gestión administrativa realizada tiene un impacto negativo en los servicios académicos brindados por las universidades públicas.

La investigación previa, brinda datos y conclusiones precisas acerca de las consecuencias de una inadecuada gestión lo que origina un servicio nefasto, esto significa que la satisfacción por parte de los usuarios de estos servicios no será muy baja, lo que se confirmará con los descontentos e inconformidad, lo que es un síntoma de insatisfacción total con la organización universitaria.

Toral y Zeta (2016) quienes hallaron la vinculación entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los servicios universitarios dentro del espacio jurídico, administrativo y social de la Universidad Nacional de Loja, la cual fue presentada como un artículo de investigación en la Revista Académica - Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de Ecuador. La metodología fue cuantitativa, correlacional, descriptiva. El resultado fue que la gestión administrativa está significativamente asociada con la calidad de servicio ( $|r| > 0.3$ ,  $\text{sig.} < 0.05$ ), ello indicó que en la forma que se mejore la planificación, dirección, control, organización, la calidad de servicio será mejor. Se concluyó que, en la gestión administrativa, cada una de las dimensiones tiene asociación con la satisfacción de usuarios de los servicios brindados debido a que los p – valores encontrados fueron de 0.000, donde la relación con la planificación se obtuvo un coeficiente de 0.481; mientras que con la organización el r fue de 0.480; con la dirección se tuvo un Rho de Spearman de 0.545 y finalmente con la dimensión control el r encontrado fue de 0.570. Por último, se aplicó la prueba estadística general, donde se encontró un p – valor de 0.000 y un r de 0.520, lo que demuestra que la variable gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción.

Este estudio es importante debido a que brinda información relevante y puntual para el estudio, como los vínculos significantes de las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario universitario, algo que es precisamente lo que se busca en la presente investigación.

Abdulrahman (2015) quien realizó evaluación de registros para una administración eficaz de las universidades del norte de Nigeria central, la cual fue presentada como un artículo de investigación en la revista International Journal of

Library and Information Science en Sudáfrica. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, se encuestó a los administradores, decanos jefes de departamento y personal de registro en total 513. El resultado fue que hay una distinción significativa entre la media de la respuesta de federal y universidades estatales sobre la idoneidad del personal necesario para que la gestión de registros mejore la eficacia administración de universidades en el centro-norte de Nigeria. Las conclusiones encontradas fueron que la gestión universitaria propuesta ha permitido una sistematización de funciones administrativas mediante la creación de registros, la recuperación de registros, la programación de registros y la gestión de comunicación, permitiendo el cumplimiento de todas las actividades y tareas, en la administración con la ayuda de instalaciones adecuadas en un buen entorno, la informatización de todos los registros de las universidades, la verificación periódica para garantizar una gestión adecuada. Esto finalmente permite confirmar que la correcta gestión permite una eficiente administración documental en universidades.

Esta investigación demuestra la capacidad de una adecuada gestión administrativa, pero para lograrla se debe contar con un espacio adecuado e instalaciones en buenas condiciones, además, de un personal capacitado y reconvertido para garantizar actividades administrativas correctamente aplicadas.

Por otro lado, a nivel nacional, Vásquez (2019) averiguó la correlación entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción de usuarios en un programa de educación superior a distancia; para optar el grado académico de maestro en ciencias de la educación. En el aspecto metodológico, el estudio se enmarca en ser cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. Los resultados, desde un plano descriptivo, explicitan que para el 51.1% de encuestados, la cuota de la gestión administrativa realizada es moderado; en tanto que la satisfacción de los usuarios es medio según el 50% de los evaluados. En el plano inferencial, se registró una asociación significativa, alta y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios ( $r$  de Pearson=0.717,  $p < 0.5$ ). Se puede concluir, que se rechaza la hipótesis nula porque la asociación entre los constructos es significativa.

Este estudio permite ver la relevancia que tiene la gestión administrativa sobre la satisfacción comprobado mediante estadísticos descriptivos e inferenciales, los cuales permiten verificar una perspectiva previa de una situación similar al de la presente investigación, algo que ayuda con la fundamentación de los resultados encontrados en este informe.

De la Cruz (2019) buscó definir el vínculo entre la variable gestión institucional y la variable calidad de servicio educativo en la Universidad Peruana de Los Andes, la que fue publicada para la mencionada universidad que radica en Perú, para obtener el título de segunda especialidad profesional en didáctica universitaria. En el aspecto metodológico, el estudio se enmarca en un planteamiento cuantitativo, no experimental, relacional y un tramo transversal. Los resultados expusieron, correlaciones estadísticamente significativas tanto en la administración corporativa y la calidad de servicio ( $Rho$  de Spearman  $=0,821$ ;  $p < .01$ ) y también en las dimensiones de gestión administrativa y la segunda variable: el guía directivo y el servicio ( $Rho$  de Spearman  $=0,792$ ;  $p < .05$ ), la organización estratégica y el servicio ( $Rho$  de Spearman  $=0,848$ ;  $p < .05$ ) y entre la estimación de la gestión y el servicio ( $Rho$  de Spearman  $=0,791$ ;  $p < .05$ ). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula ya que se obtuvo una vinculación significativa entre ambas variables.

El informe previo se considera resaltante porque permite verificar que también de alguna u otra forma la gestión administrativa engloba las actividades institucionales y que la satisfacción se puede verificar claramente en la calidad de servicio, debido a que parten desde la misma teoría establecida en los estudios.

A nivel nacional, Carrascal (2018) pretendió verificar la correlación existente entre la gestión académico-administrativa y la calidad de servicio al usuario dentro de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la cual fue publicada por la Universidad Nacional Federico Villarreal, ubicada en Perú, para obtener el grado de maestra en administración. En el método, el estudio se enmarca en un planteamiento cuantitativo, no experimental, correlacional y un corte transversal. Los resultados, a nivel descriptivo, expusieron que para el 100% de los encuestados, el grado de gestión y el de calidad de servicio pertenecen a un nivel

regular. En un plano inferencial, se halló que todas las dimensiones de la variable de gestión académico – administrativa se relacionan con la calidad del servicio; siendo los p-valores para cada dimensión: planeación de 0.583; organización de 0.563; dirección de 0.327 y control de 0.426. Por último, se evidenció una relación positiva y significativa entre la gestión y la calidad de servicio ya que el p – valor fue menor a 0.050. Se concluye, por ende, que se rechaza la hipótesis nula ya que la gestión administrativa está asociada a la satisfacción del usuario.

Esta tesis es relevante, debido a que ayuda también a contrastar las hipótesis establecidas en el estudio, porque da una perceptiva similar sobre la gestión y la satisfacción del usuario, pero en este antecedente se mide la satisfacción mediante la valoración de la calidad de servicio.

A nivel nacional, Núñez (2017) determinó la relación presente entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes participantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión; que fue publicada por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Perú, para obtener el grado académico de maestro en ciencias de la educación. En el aspecto metodológico, el estudio correspondió a un planteamiento cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. Los resultados, en un plano descriptivo, señalaron que para el 45% de encuestados, la gestión administrativa fue regular, mientras que el 48% calificó con un nivel de regular su satisfacción por los servicios ofrecidos. En un plano inferencial, existió una asociación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción en universitarios dada la significancia inferior a 0.050 por la prueba de Chi- cuadrado. En conclusión, la hipótesis nula fue rechazada porque se halló vinculación entre los constructos estudiados.

Esta investigación ayuda con información precisa acerca de un servicio ofrecido por una universidad, y la cual se mide desde términos administrativos hasta la satisfacción que brinda dichos procesos en el manejo de actividades, lo cual ayudará a convalidar y discutir con los hallazgos que tendrá la presente investigación en realización.

A nivel nacional, Castañeda y Vásquez (2016) estableció la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los educandos de la entidad Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y que fue publicada por la Universidad Señor de Sipán, localizada en Perú, para obtener el título de licenciado en administración pública. En el aspecto metodológico, el estudio fue de planteamiento cuantitativo, no experimental, descriptivo y un corte transversal. Los resultados, demostraron que el 74% consideró que la gestión administrativa era inadecuada, debido a que las tareas y actividades eran incorrectas; mientras que en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, el 71% evidenció satisfacción con el servicio de posgrado que brinda la entidad universitaria. Concluyéndose que ambas variables presentan cifras altas.

Esta investigación es relevante porque brinda una perspectiva diferente, debido a que a pesar de existir una gestión nefasta esto no se refleja en el nivel de satisfacción encontrado, porque a pesar de evidenciar problemas graves en sus actividades los usuarios se mantienen satisfechos.

Luego de la realización de los antecedentes, se procedió al establecimiento de las teorías que fundamentan la primera variable que es la **gestión administrativa**, la cual se considera como una habilidad que posee la entidad para establecer la organización y verificar tanto las metas con una utilización correcta de los recursos disponibles, como también realizar una coordinación de todos los activos para poder alcanzar objetivos específicos (Mendoza *et al.*, 2018). La gestión administrativa es por su parte el proceso para gestionar la información por medio de las personas, el cual implica hacer el almacenamiento y distribución de la información a los miembros de la entidad, esto debido a que la gran cantidad de funciones en la entidad empresarial que necesitan de un elemento para hacer la gestión de la administración y de cualquier otra persona que requiera de algún elemento de gestión administrativa y de otro individuo que esté relacionado con la coordinación, planificación, dirección y control de los elementos que se puedan considerar un gerente administrativo (Bach *et al.*, 2017).

Se considera a la gestión administrativa como el proceso de organización de las actividades de las empresas y organizaciones en el entorno actual, la cual

requiere nuevos enfoques para su implementación, debido a los constantes cambios económicos y sociales que se vayan a producir en la sociedad. Es así como gestión administrativa implica hacer la gestión de la información por medio de las personas. Cabe destacar que la gestión administrativa implica la gestión de la información por medio de los individuos. Además, la información es básica para realizar todos los procesos de gestión y los individuos se catalogan como los recursos que hacen un uso mejor de la información y agregar un mayor valor. Asimismo, la mayoría de los profesionales que laboran y los gerentes poseen un elemento de gestión administrativa en los trabajos, puesto que muchos de los procesos administrativos son repetitivos y han de requerir la revisión periódica. La correcta gestión administrativa es la que puede agregar un valor a la empresa, desafiando de esa manera a la eficiencia y la confiabilidad dentro de los procesos que se han realizado durante un tiempo específico, mientras que hay un esfuerzo por mejorar continuamente a través de la identificación y eliminación de las prácticas anticuadas (Halushchak y Halushchak, 2015).

Para realizar una correcta gestión administrativa, los encargados de la gerencia administrativa han de hacer la supervisión de las operaciones que funcionan como el apoyo para la organización, que han garantizado el flujo de la información eficaz y de los recursos que son empleados de forma eficiente en cada empresa. Los gerentes administrativos se organizan y orientan hacia los detalles a partir de las buenas habilidades de análisis para llevar a cabo la ejecución de las operaciones diarias. Además, valoran los puntos de vista de los que esperan ser los operadores del sistema que por lo general es complejo y a una velocidad de cambio en los negocios, puesto que es importante que los gerentes de administración estén actualizados en cuanto al desarrollo del entorno de oficina y el empresarial. (Halushchak y Halushchak, 2015).

La gestión administrativa implica el proceso dentro de una entidad que permite el almacenamiento de la información, así como hace el análisis y distribución entre los miembros para garantizar un funcionamiento comercial fluido. Adicionalmente, conlleva el control y coordinación de determinados aspectos del negocio y de las personas involucradas, lo que le permite gestionar las operaciones de soporte dentro de una organización. La gestión administrativa requiere que las

personas a cargo presten atención a los detalles y altas habilidades analíticas para supervisar y ejecutar las operaciones a diario. Para alcanzar el éxito, la gestión administrativa ha de estar al día con las distintas acciones que se hagan en la organización y crear un sistema complejo que pueda adherirse a los desafíos dentro del entorno que puedan surgir. Por medio de la interacción con el personal, la gestión administrativa ha de realizar la planificación, monitorización y evaluación de los resultados que se han logrado, haciendo uso de la información para poder mejorar la calidad del servicio o producto según los requerimientos y la evaluación de la situación dentro de la empresa (Mahmoud y Hassan, 2017).

La **teoría base** para el constructo gestión administrativa está fundamentada en la teoría administrativa propuesta por **Henry Fayol**, el cual planteo que las prácticas de gestión eran claves para la previsibilidad y la eficiencia dentro de las entidades. Esta teoría ve a la comunicación como un elemento esencial para lograr la gestión exitosa y demás practicas del autor que aún están vigentes en el sitio de trabajo actual. Los principios y elementos de gestión que se han podido encontrar en las diversas organizaciones de distintas formas, como las prácticas que son aceptadas en los diversas industrias, como lo son las versiones nuevas de los elementos y principios originales o los remanentes de la historia de la organización, a los cuales se aplican prácticas y filosofías alternativas, siendo las presentadas por Fayol como cinco elementos de administración que han descrito las actitudes que los gerentes deben presentar para que los objetivos y metas de la entidad puedan cumplirse de forma efectiva, y donde se han establecido cinco elementos de gestión que son la organización, planificación, control, mando y coordinación. (Edwards, 2018).

Los encargados de la gestión administrativa por lo general realizan el trabajo de una cantidad de variada de personas y lideran equipos donde entra en juego una gestión eficaz de las personas. Además, un profesional en tal puesto puede dar apoyo a toda la empresa o en las organizaciones con diversas gerencias administrativas, cada uno, aunque puede ser responsable de un departamento o división particular de la organización y el soporte diario, éste puede involucrar el trabajar con los empleados del grado de entrada hasta los de alta dirección, al igual que implica determinar vínculos directos con los proveedores y clientes. El gerente



administrativo puede agregar valor a la institución al hacer el cuestionamiento de la efectividad de los procedimientos que se han establecido. Cabe destacar que es una posición de alto nivel de importancia a la hora de identificar las prácticas obsoletas y de hacer el desarrollo de los procesos que mejoren de forma continua la organización (Mahmoud y Hassan, 2017).

Para la medición de esta variable se tomará en cuenta lo establecido por Mendoza et al. (2018) quien considera que la gestión administrativa se compone de cuatro elementos: **planificación, dirección, organización, y control** que forman parte de los indicadores que demuestran la situación en la que se encuentra la institución. Este modelo se basó en la **teoría general de la administración dada por Chiavenato (2004)**, donde define que la administración proviene del latín *ad*, que significa hacia, tendencia, dirección, y *minister* que significa obediencia, todo en conjunto quiere decir aquello que hace una función con el mandato de otro, es decir aquel que da un servicio a otro. Concluyó que es el procedimiento de organizar, dirigir, planear y controlar la utilización de los recursos para obtener los objetivos organizacionales, de ahí parten las mencionadas dimensiones que se detallan a continuación:

La primer dimensión establecida denominada **planificación**, la cual se indica como se realizarán las actividades por anticipado, es decir, esta traza una vía desde la organización hasta donde desea estar, puesto que, la función para la planificación implica el establecimiento de objetivos y metas en orden lógico, por ello, los gestores administrativos deben participar en la planificación tanto a corto como a extenso plazo. Esta fase de la gestión también implica proponer una estrategia genérica para lograr los fines dados, teniendo en cuenta la realización de una jerarquización detallada de los planes que se requieren implantar como la coordinación de actividades (Mendoza *et al.*, 2018).

El primer indicador es la definición de las metas, que abarca el establecimiento de la visión y misión como el establecimiento de la planificación de metas y objetivos para lo cual toman en cuenta los factores internos y externos que influyen directamente en el logro de los objetivos. El segundo indicador es el establecimiento de estrategias, que es el proceso sistematizado de la aplicación de

planes para alcanzar un objetivo esperado, son una serie de acciones y actividades establecidas por los representantes de una entidad. Por último, se tiene el indicador desarrollo de planes, que son todas las acciones que se formulan para la realización de tareas y también se encarga de determinar de qué manera y en qué momento se realizarán las actividades (Hongtao y Can, 2018).

La segunda dimensión establecida que es la **organización**, es un sistema que permite la correcta utilización de los recursos necesarios con la finalidad de lograr un vínculo entre las actividades laborales y el talento humano que debe realizarlo. Se considera un procedimiento en el cual se establece las tareas necesarias para alcanzar una meta planeada, haciendo la división y coordinación de las acciones con sus respectivos recursos. Donde una vez se ha diseñado la planificación a accionar, los gerentes han de hacer la promoción de lo que sea necesario realizar, esto incluye las herramientas, las materias primas, la capital y los recursos humanos. Además, identificar las responsabilidades, agruparlas áreas o divisiones y hacer específicas las relaciones en las organizaciones. (Mendoza *et al.*, 2018).

Como primer indicador se tiene la división del trabajo, el cual es una actividad importante debido a que es necesario realizar la división de actividades, se tiene que realizar una serie que incluye procesos como jerarquía, la cual indica las funciones del grupo de trabajo según rango e importancia dentro de la institución, mientras que la segunda es la departamentalización, aquí es en donde se hace la división y agrupación de funciones teniendo en cuenta la similitud de algunas áreas específicas. El segundo indicador es la coordinación, que es la sincronía de los recursos y las tareas del personal, con la intención de alcanzar una oportunidad, unidad y cooperación en el desarrollo de las metas planteadas (Mendoza *et al.*, 2018).

La tercera dimensión que es la **dirección**, la cual se considera una actividad donde se trata que mediante las incidencias intrapersonales lograr que todo el personal involucrado en la institución pueda contribuir con el alcance de metas. Por ello, se establecen dentro de este proceso tres capacidades, que es la de liderar, motivar y comunicar, debido a que se tiene que tener estos aspectos para poder

orientar e incidir en las tareas de los integrantes de una organización total en relación a una actividad, donde se debe tener en cuenta que la dirección trata de llegar al fondo de las interacciones de los administrativos con cada uno de los empleados que son parte de su grupo laboral (Mendoza *et al.*, 2018).

El primer indicador de este proceso es la toma de decisiones, la cual es una actividad que se orienta a elegir una opción, pero es necesario realizar previamente una evaluación de las opciones y además analizar la problemática para elegir la alternativa correcta. El segundo indicador es la integración, el cual se realiza con la recolección de postulantes para un puesto específico, para luego ambientarlos y capacitarlos para el desarrollo de sus funciones a realizar. El tercer indicador es la motivación, la cual a través de esta se espera la ejecución del trabajo teniendo en cuenta la normativa y patrones conductuales esperados. La comunicación es el cuarto indicador, el cual se orienta a la interacción de los empleados y la buena utilización de información. Finalmente, el quinto indicador que es la supervisión, que es la revisión y guía de los empleados para que ejecuten sus funciones de manera adecuada (Mendoza *et al.*, 2018).

La última dimensión que es el **control**, el cual se considera en la gestión como el elemento final, el cual consiste en la contrastación de las tareas de los trabajadores con el plan a accionar, incluso es el elemento de examinación de la administración. Lo que quiere decir que, realiza la función de seguimiento que hace la evaluación de la calidad en cada una de las áreas y detecta tanto las desviaciones reales como las potenciales del plan de organización, lo que asegura el desempeño a nivel en alto cuando se trata de la calidad y los resultados que son satisfactorios. Mientras éste mantiene un entorno que sea ordenado y libre de los problemas, el cual incluye la gestión de la información, la institución de las acciones correctivas u la medición del desempeño; pues trata de alguna u otra forma contrastar la planificación previa y los resultados para proponer las actividades que aseguren el proceso regulado y siempre orientado a sus metas y objetivos (Mendoza *et al.*, 2018).

El primer indicador es el establecimiento de estándares que es la medición de las brechas entre las actividades realizadas y la planificada. La medición de

resultados es el segundo indicador en donde se trata de verificar el cumplimiento de ciertas actividades o labores, en donde se evalúan el cumplimiento de los estándares, normas y reglas para validar que las labores están siendo eficientes. El tercer indicador es la corrección, que es la utilidad que se le hace a esta acción, la cual hace tangible el control, mediante acciones correctivas para la modificación de desviaciones que no están acorde con los estándares. Finalmente, el cuarto indicador es la retroalimentación, en donde se indica que es el aprendizaje de aquellas elecciones incorrectas para no volver a ejecutarlas en un futuro cercano o lejano, es decir, es la experiencia brindada por acciones erróneas o acertadas (Mendoza *et al.*, 2018).

Continuando, se tiene la teoría sustentadora de la segunda variable que es la **satisfacción de los usuarios**, para lo cual, también se tomaron en cuenta algunos autores como Luna (2017) quien definió a la satisfacción del usuario como el estado de una persona en su percepción acerca de un servicio que ha logrado la superación de sus expectativas previas. Por lo que, la misma se puede definir como una respuesta para los consumidores a la evaluación de la discrepancia que se ha percibido entre las distintas expectativas previas (u otra norma de desempeño) y el desempeño del producto tal como éste le percibe. La satisfacción del usuario es una evaluación que muestra que la experiencia de consumo fue al menos tan buena como se suponía, es decir, es el resultado de la experiencia de consumo. La satisfacción juega un papel importante en la motivación, debido es un equivalente a emociones, placer, deleite, alivio y ambivalencia, sin embargo, se define como un sentimiento, se mide a través de procesos cognitivos o una combinación de antecedentes afectivos y cognitivos (Bouaissa y Chalal, 2017).

La satisfacción del consumidor es el estado psicológico que resulta de la emoción que proviene de las expectativas que no han sido confirmadas, ésta se combina con los sentimientos que posee el consumidor previamente de la experiencia, y de acuerdo con esto, es posible verificar que se ha considerado una respuesta emocional de las experiencias dadas por el producto o servicio particular que ha comprado. Por ello, se considera a la satisfacción como un tipo de emoción, debido a que causa emociones de felicidad, disfrute y placer se relacionan estrechamente con la satisfacción, porque como un sentimiento agregado sobre los

principales aspectos de la experiencia de consumo. Por otro lado, la insatisfacción está relacionada con el afecto negativo y la sorpresa. En resumen, la satisfacción se relaciona con las emociones placenteras (relajación, alegría, deleite, excitación, etc.) y la insatisfacción se relaciona con las emociones desagradables como la decepción, la tristeza e incomodidad (Suchánek y Králová, 2018).

Algunos aspectos teóricos indican que la percepción de valor se ha utilizado como una alternativa para medir la satisfacción del usuario, debido a que ayuda a diferenciar entre nociones cognitivas y evaluativas. Lo que se espera de un producto puede ser diferente de lo que se desea o se valora en un servicio, donde se podría esperar que un servicio no tenga relevancia después de cierto tiempo, pero las fallas del servicio no son deseables ni valoradas, sin importar si se esperan o no. Por lo tanto, se espera que los valores afecten más la satisfacción del consumidor cuando son diferentes de las expectativas sobre un producto o servicio. Según esta teoría, la disparidad entre los deseos, las necesidades o los deseos de uno (es decir, los valores, en resumen) y las percepciones del producto es el principal factor determinante de la satisfacción del consumidor, cuanto mayor sea la disparidad, mayor será la insatisfacción y viceversa (Bouaissa y Chalal, 2017).

Para la medición de la satisfacción se tomará en cuenta lo mencionado por Luna (2017) quien consideró que la satisfacción del usuario cuenta con las siguientes cinco dimensiones: elementos **tangibles**, **capacidad de respuesta**, **fiabilidad**, **seguridad** y **empatía**, estos son los que componen los indicadores que muestran la opinión de los usuarios de manera que estos pueden hacer la calificación de los criterios personales de cómo y qué tanto cumplen las demandas. Este modelo de medición se basó en la **teoría de Cronin y Taylor (1994)**, quienes sostuvieron que la calidad de servicio puede ser un efecto o antecesor de la satisfacción, los puntos de vista de la calidad del servicio son resultado de las apreciaciones del cliente en una situación específica del periodo. Por lo tanto, la teoría de los autores se basa en medir el servicio, pero basándose solo en la percepción que tienen las personas del servicio. Además, sustentaron que las dimensiones de satisfacción fueron: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, fiabilidad.

La primera dimensión que son los elementos **tangibles**, los cuales se definen como los principales componentes de la apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. También se puede definir como la clara visibilidad de los recursos necesarios para proporcionar un servicio a los clientes, la apariencia de los empleados, ya que el atractivo, la facilidad física y el atractivo visual podrían considerarse indicadores positivos de tangibilidad en la satisfacción del cliente (Pakurár *et al.*, 2019).

El primer indicador es la calidad de recursos, al cual se refiere a los elementos con los que cuenta el personal son los idóneos para sus funciones; como segundo indicador se tiene los materiales y equipos modernos para una eficiente realización de las tareas de los trabajadores. El nivel de infraestructura, se refiere a que las instalaciones de la organización son limpias, cómodas y atractivas. El cuarto indicador son las prácticas de higiene del personal, el cual es la vestimenta correcta del personal, su limpieza y aseo, debido a que los trabajadores deben estar pulcros para realizar sus acciones administrativas. Finalmente, el quinto indicador que son los recursos publicitarios atractivos, lo cual, hace referencia a que su forma de comunicarse y dar información mediante la publicidad, lo hace de tal forma que pueda atraer a más usuarios (Duque y Chaparro, 2012, citado por Luna, 2017).

La segunda dimensión es la **fiabilidad** de la calidad del servicio se ha definido como la aptitud de la entidad para hacer posible el equipamiento del servicio, de manera dependiente e independiente, también para hacer y realizar el servicio requerido para los clientes de manera confiable, precisa y según lo prometido, y la capacidad de tratar los problemas que enfrentan los clientes. La fiabilidad tiene una gran influencia sobre la satisfacción del cliente, ya que la confiabilidad podría considerarse hasta qué punto los clientes pueden confiar en el servicio prometido por la organización (Pakurár *et al.*, 2019).

El primer indicador es el cumplimiento de lo ofrecido, la organización realiza lo indicado al momento de brindar la información al momento y ofrecer su servicio. El segundo indicador es la solución de problemas, donde el personal se debe mostrar seguro y tener las capacidades necesarias para la resolución de dudas y problemas que puedan tener los usuarios. El tercer indicador es el tiempo de

servicio, en donde la organización cumple con el horario y la entrega establecida con anterioridad y con todo lo indicado puntualmente. Finalmente, el último indicador que son los errores en la atención, es cuando el personal da información o datos erróneos sobre algún proceso u actividad que tiene que realizar el usuario (Duque y Chaparro, 2012, citado por Luna, 2017).

La tercera dimensión que es la **capacidad de respuesta**, la cual, está relacionada con la disposición de los empleados para proporcionar el servicio requerido en cualquier momento sin inconvenientes, la cual tendrá un impacto en la satisfacción del cliente y la capacidad de la organización para ayudarlos y proporcionar un servicio rápido con la puntualidad adecuada. La atención individual aumentará la satisfacción del cliente y también la atención prestada por los empleados a los problemas que enfrentan los clientes; cuando esto sucede, se produce un cambio radical en su satisfacción (Pakurár *et al.*, 2019).

El primer indicador es la información oportuna, cuando el personal se encarga de dar a conocer al usuario todo sobre las actividades y procesos que se harán con anterioridad. La rapidez de la atención es el segundo indicador, el cual se trata cuando los trabajadores responden con agilidad y premura alguna solicitud o información requerida por los usuarios. El tercer indicador es la predisposición del personal, en donde se refleja que los empleados siempre están dispuestos a ayudar en cualquier cosa que están en sus manos a los usuarios. Por último, el cuarto indicador es la inmediatez ante una consulta, es la prontitud con la que se le responde alguna duda o preocupación que pueda tener el usuario con respecto al servicio que se le brinda (Duque y Chaparro, 2012, citado por Luna, 2017).

La cuarta dimensión denominada **seguridad** en el servicio el cual indica la competencia, el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de construir puentes de confianza con los clientes. La seguridad se define como el conocimiento y los buenos modales o cortesía de los empleados, también se relaciona con la ayuda del conocimiento que poseen, para inspirar la confianza y la confianza que influirán fuertemente en el nivel de satisfacción del cliente (Pakurár *et al.*, 2019).

El primer indicador es la confianza al personal, en donde el comportamiento de los empleados debe transmitir cierta tranquilidad y capacidad para poder atender a los usuarios. El segundo indicador es la seguridad de las transacciones, esto permitirá que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones económicas o de información personal, por su elección de la entidad o institución. El tercer indicador es la amabilidad del personal, esto se refiere a que los colaboradores deben ser siempre amables y tener los conocimientos para dar respuesta a las preguntas que los usuarios realizan. Finalmente, el cuarto indicador es la capacidad profesional del personal, para ello, los empleados deben tener el conocimiento necesario para dar respuesta a las preguntas de los clientes. (Duque y Chaparro, 2012, citado por Luna, 2017).

La última dimensión es la **empatía** que significa estar atento en situaciones comunicativas, comprender las necesidades del cliente, mostrar un comportamiento amistoso y atender las necesidades de un cliente individualmente. Es la capacidad de cuidar a los clientes y prestarles atención individualmente, especialmente al proporcionar servicios, ya que comprender las expectativas del cliente mejor que los competidores y la provisión de atención y atención personalizada a los clientes influye fuertemente en el nivel de satisfacción del cliente (Pakurár *et al.*, 2019).

El primer indicador es la atención personalizada, que es cuando el personal solo se enfoca en solamente un usuario, es decir, evita atender a varios a la vez. Los horarios de atención es el segundo indicador, para ello, la organización debe tener horarios de trabajo convenientes para sus usuarios. El tercer indicador es la atención personalizada por el personal, en la cual los empleados deben brindar a sus clientes una atención individualizada cubriendo solamente sus requerimientos durante un tiempo prudente. El cuarto indicador es el interés por comodidad del cliente, los empleados deben siempre preocuparse por los beneficios de los usuarios. El quinto indicador son el conocimiento de gustos y preferencias, esto se realiza mediante la comprensión de sus requerimientos o necesidades específicas que puedan tener los usuarios. Por último, el nivel general de satisfacción, que es el grado en que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio entregado (Duque y Chaparro, 2012, citado por Luna, 2017).



### III. METODOLOGÍA

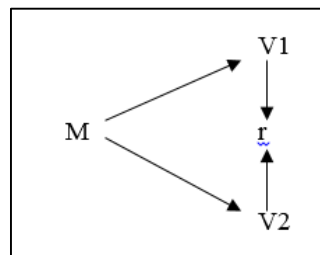
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

Este estudio fue de tipo básico porque se hizo uso de teoría, para la realización de la presente investigación, con el fin de incrementar el conocimiento. Se afirma que las investigaciones aplicadas, son la manera en que se utilizan procesos de teoría y los cuantitativos, intencionalmente para dar solución o encontrar un dilema, a través de información cualitativa o cuantitativa (Daniel, 2016).

##### Diseño de investigación

Para esta investigación se hizo uso de un diseño no experimental, debido que, no se realizó modificaciones en el ámbito actual de los constructos que se estudiaron, porque, se atinó solo a observarse lo que sucedía normalmente. Asimismo, fue correlacional, ya que, su propósito primordial fue ubicar como se vinculan los constructos, para tal fin, fue necesario utilizar mecanismos estadísticos de asociación, útiles para determinar el nivel de asociación (Bleske et al., 2015).



En dónde:

M = usuarios

V1 = gestión administrativa

V2 = satisfacción del usuario

R = relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

Definición conceptual. La gestión administrativa se considera como la habilidad de la entidad para establecer, lograr y verificar sus metas con la correcta utilización de los recursos que se tienen disponibles, como también realizar una coordinación de todos los activos para poder alcanzar objetivos específicos (Mendoza et al, 2018).

Definición operacional. Se definió de forma operacional mediante cuatro componentes: dirección, organización, control y planificación los cuales está conformados por los indicadores que dan a conocer la situación en la que se encuentra la institución.

Indicadores. Para la primera dimensión son establecimiento de estrategias, la definición de las metas y desarrollo de planes; para la segunda dimensión, los indicadores son la división del trabajo y coordinación; para la tercera dimensión, los indicadores son la integración, toma de decisiones motivación, comunicación y supervisión. Finalmente, para la cuarta dimensión se tiene los indicadores de establecimiento de estándares, medición de resultados, corrección y retroalimentación.

Escala de medición. Su medición fue mediante la categoría de tipo ordinal de estilo Likert con cinco opciones de respuesta: (1), Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Definición conceptual. Se define como el estado de una persona en su percepción acerca de un servicio que ha logrado la superación de sus expectativas previas (Luna, 2017)

Definición operacional. Se define de forma operacional mediante cinco dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía, capacidad de

respuesta, los que están conformados por indicadores que muestran la decisión del usuario respecto al producto y/o servicio.

Indicadores. Para la primera dimensión son nivel de Infraestructura, materiales y equipos, la calidad de recursos, recursos publicitarios atractivos y prácticas de higiene; para la segunda dimensión, los indicadores son la solución de problemas, el cumplimiento de lo ofrecido, errores en la atención y tiempo de servicio; para la tercera dimensión, atención inmediata, información oportuna, rapidez ante una consulta y predisposición del personal; para la cuarta dimensión se tiene los indicadores de seguridad de las transacciones, confianza al personal, profesionalismo del personal y amabilidad del personal. Finalmente, la quinta dimensión los indicadores son los horarios de atención, atención personalizada, preocupación por la comodidad del usuario, noción de gustos y preferencias y el nivel general de satisfacción.

Escala de medición. Su medición fue mediante la categoría de tipo ordinal de estilo Likert con cinco opciones de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es la agrupación de elementos que son útiles para obtener datos y que son requeridos para hacer una investigación (Van Rijnsoever, 2017). En este estudio se consideró a 414 usuarios que participaron en el proceso de admisión 2020-II, de la Universidad Nacional de Jaén. Para una mejor delimitación de la población, se utilizaron los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión: Usuarios que han participado solo en el proceso de admisión del periodo 2020-II y en la Universidad Nacional de Jaén.

Criterios de exclusión: Usuarios que no han participado en el proceso de admisión del periodo 2020-II o que han postulado a otra universidad.

## Muestra

Es el subconjunto significativo de la población, los cuales son los elementos importantes de la investigación. (Van Rijnsoever, 2017). La muestra estuvo conformada por los 200 usuarios que participaron en el proceso de admisión 2020-II en la Universidad Nacional de Jaén

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N= es el total de la población = 414

p= Probabilidad de éxito = 0.50

q =Probabilidad de fracaso = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error = 5%

**n= 200**

## Muestreo

En este estudio se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, debido a que, se empleó un criterio estadístico para ubicar la cuantía de la muestra, además que los elementos que componen la población cuentan con igual oportunidad de ser seleccionados (Van Rijnsoever, 2017). Teniendo en cuenta lo anterior, se tuvo un total de 200 usuarios, en la cual se tomó en cuenta los siguientes datos:

L=Estrato	Estrato carrera U	Ni= Población	Peso	Muestra
1	Ingeniería Civil	141	34%	68
2	Ingeniería de Industrias Alimentarias	38	9%	18
3	Ingeniería Forestal y Ambiental	60	15%	30
4	Ingeniería Mecánica y Eléctrica	38	9%	18
5	Tecnología Médica	137	33%	66
		<b>414</b>		<b>200</b>

**N= Población=414**

**n= Muestra= 200**

**L=** Número de estratos= 5

$$n_1 = n \frac{N_1}{N} = 200 \left( \frac{141}{414} \right) = 68$$

$$n_1 = n \frac{N_1}{N} = 200 \left( \frac{38}{414} \right) = 18$$

$$n_1 = n \frac{N_1}{N} = 200 \left( \frac{60}{414} \right) = 30$$

$$n_1 = n \frac{N_1}{N} = 200 \left( \frac{38}{414} \right) = 18$$

$$n_1 = n \frac{N_1}{N} = 200 \left( \frac{137}{414} \right) = 66$$

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Se empleó la encuesta para recabar datos en esta investigación. Según Díaz (2019) la encuesta es una técnica que permite encontrar datos precisos sobre las variables que son objeto de estudio, debido a que, con ayuda de preguntas cerradas, precisas y sencillas, se puede identificar informaciones relevantes para la consecución de objetivos.

#### Instrumentos

El instrumento seleccionado en este estudio fue el cuestionario, debido a que con esta herramienta se pudo llevar a cabo una estandarización y uniformar la recolección de datos. De acuerdo con Díaz (2019) el cuestionario muestra tasas de respuesta de ítems una baja tasa de preguntas sin respuestas que otros instrumentos.

En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno para evaluar la variable **gestión administrativa**, la cual contó con 16 ítems, agrupados en 4 dimensiones (planificación, organización, dirección y control); para la variable **satisfacción del usuario** contó con 23 ítems, agrupados en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) ambos tuvieron una escala ordinal de tipo Likert del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es a veces, 4 es casi siempre y 5 es siempre.

Para la validación de los instrumentos se usó el método Delphi o juicio de expertos, para ello, se escogió tres docentes para la calificación de cada uno de los cuestionarios. Como lo mencionó Akeem (2015) este tipo de validación admite con exactitud medir un instrumento de acuerdo a la realidad o problemática encontrada.

Por otro lado, para evaluar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, se procedió a realizar una prueba piloto para determinar el estadístico Alfa de Cronbach, el cual determinó la fiabilidad de los cuestionarios. Como lo indicó Akeem (2015), la confiabilidad es la confianza que tiene un instrumento al ser aplicado a una pequeña muestra seleccionada.

La fiabilidad para ambas variables fue altas o cercanos a uno, siendo el del primer cuestionario (gestión administrativa) de 16 ítems un valor de 0,838 y para el segundo cuestionario (satisfacción del usuario) con 23 preguntas un valor de 0,873, por tanto, los instrumentos resultaron fiables para su aplicación en la muestra final.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se construyó los cuestionarios, que fueron aplicados por la investigadora, con el objetivo de recabar la información requerida de los constructos, asimismo, estas encuestas han sido enfocados a los estratos establecidos de los usuarios del proceso de admisión de la universidad en estudio, para ello, se determinó las fechas y los horarios necesario para la aplicación de las encuestas, porque la muestra es alta para que un individuo puedan obtenerla en un día, revisando siempre que el encuestado no se repita. Para la recolección de información se trabajó mediante vía telefónica ya que se contaba con una data general de los usuarios. Al momento de aplicar los cuestionarios a los usuarios del proceso de admisión 2021-II, algunos usuarios no respondían la llamada telefónica y algunos teléfonos sonaban apagados. Es por ello, que en la presente investigación se consideró una tasa de no respuesta del 5%.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Después de obtenerse la información a través de cuestionarios, se realizó una estadística descriptiva, a través del uso de los sumatorios totales de las

respuestas dadas por los usuarios, teniendo en cuenta los niveles de medición ordinales, esta información permitió ubicar el estado de dimensiones y los constructos, Asimismo, se pudo encontrar también la relación. Para ello, fue requerido el uso una prueba de normalidad que indicó la estadística que se utilizó, con el cual se pudo dar respuestas a los objetivos del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Yip et al. (2016), son razonamientos que posee el investigador y que deben ser permanentes para preservar la integridad, los intereses, dignidad y derechos de los participantes de un estudio científico, para ello, se dieron a conocer los dos aspectos o criterios éticos más relevantes, dentro de ellos se tiene la beneficencia, en el cual indica que se cuidó la integridad total del participante, además, no se utilizó de forma mal intencionada o maliciosa la información brindada por estos. Finalmente, se debe tener en cuenta la autonomía, en el cual se menciona que los participantes brindaron conformidad de la recolección de datos, con el pleno conocimiento sobre el trabajo y respetando siempre sus opiniones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

En la presente sección se describe la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones a través de tablas de frecuencias, con el fin de poder identificar los niveles alcanzados en cada una de las variables y dimensiones.

#### Dimensión 1: Planificación

**Tabla 1**

*Niveles de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	20	10.0	10.0	10.0
	bajo	56	28.0	28.0	38.0
	medio	124	62.0	62.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

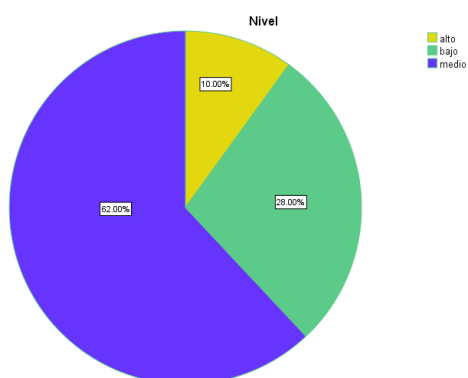
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

#### Interpretación:

En la tabla 1 se puede evidenciar que el 62 % de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión planificación, asimismo el 28% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 10% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 1**

*Niveles de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

#### Interpretación:



En la figura 1 se evidencia que hay un alto porcentaje de 62% de nivel medio de la dimensión planificación, un 28% de nivel bajo y un 10% de nivel alto de la misma dimensión.

## Dimensión 2: Organización

**Tabla 2**

*Niveles de la dimensión organización de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	24	12.0	12.0	12.0
	bajo	54	27.0	27.0	39.0
	medio	122	61.0	61.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

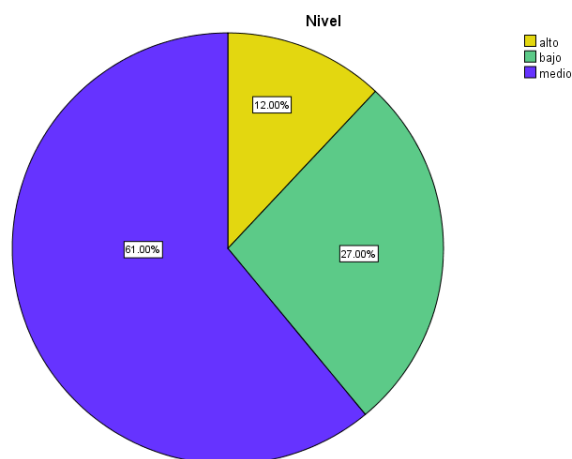
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 2 se puede evidenciar que el 61 % de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión organización, asimismo el 27% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 12% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 2**

*Niveles de la dimensión organización de la variable gestión administrativa*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 2 se evidencia que hay un alto porcentaje de 61% de nivel medio de la dimensión organización, un 27% de nivel bajo y un 12% de nivel alto de la misma dimensión.

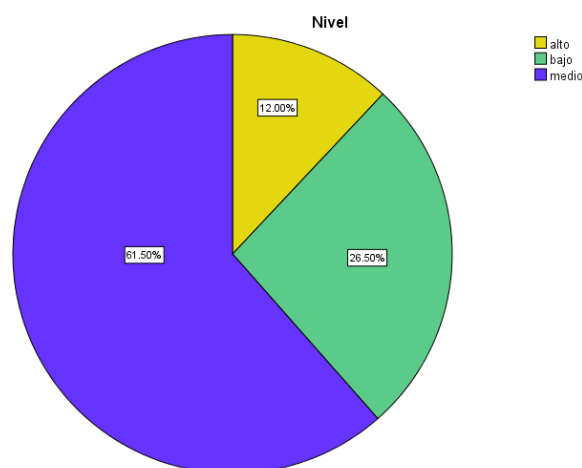
## Dimensión 3: Dirección

**Tabla 3***Niveles de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	alto	24	12.0	12.0	12.0
	bajo	53	26.5	26.5	38.5
	medio	123	61.5	61.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25***Interpretación:**

En la tabla 3 se puede evidenciar que el 61.5% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión dirección, asimismo el 26.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 12% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 3***Niveles de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa**Nota. Información procesada en SPSS versión 25***Interpretación:**

En la figura 3 se evidencia que hay un alto porcentaje de 61.5% de nivel medio de la dimensión dirección, un 26.5% de nivel bajo y un 12% de nivel alto de la misma dimensión.

## Dimensión 4: Control

**Tabla 4**

*Niveles de la dimensión control de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	29	14.5	14.5	14.5
	bajo	56	28.0	28.0	42.5
	medio	115	57.5	57.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

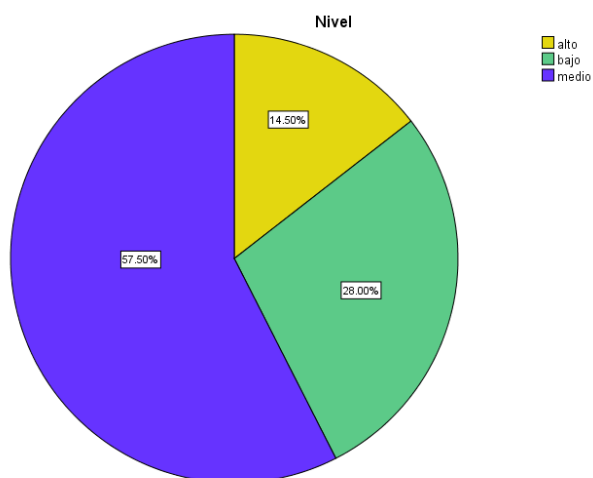
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 4 se puede evidenciar que el 57.5% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión control, asimismo el 28% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 14.5% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 4**

*Niveles de la dimensión control de la variable gestión administrativa*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 4 se evidencia que hay un alto porcentaje de 57.5% de nivel medio de la dimensión control, un 28% de nivel bajo y un 14.5% de nivel alto de la misma dimensión.

## Variable 1: Gestión Administrativa

**Tabla 5**

*Niveles de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	31	15.5	15.5	15.5
	Bajo	45	22.5	22.5	38.0
	Medio	124	62.0	62.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

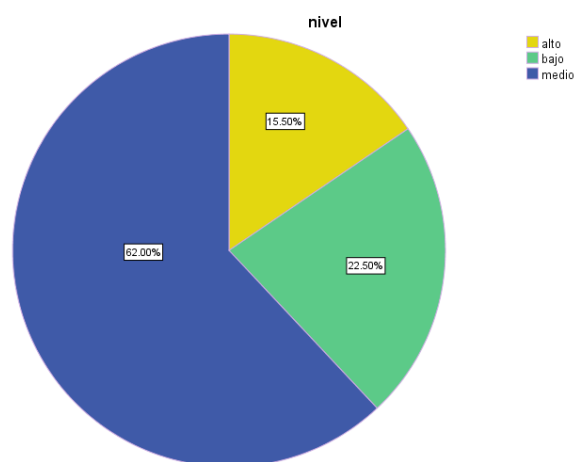
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 5 se puede evidenciar que el 62 % de los encuestados tiene un nivel medio de la variable gestión administrativa, asimismo el 22.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 15.5% un nivel alto de la misma variable.

**Figura 5**

*Niveles de la variable gestión administrativa*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 5 se evidencia que hay un alto porcentaje de 62% de nivel medio de la variable gestión administrativa, un 22.5% de nivel bajo y un 15.5% de nivel alto de la misma variable.

## Dimensión 1: Elementos tangibles

**Tabla 6**

*Niveles de la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	51	25.5	25.5	25.5
	bajo	55	27.5	27.5	53.0
	medio	94	47.0	47.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

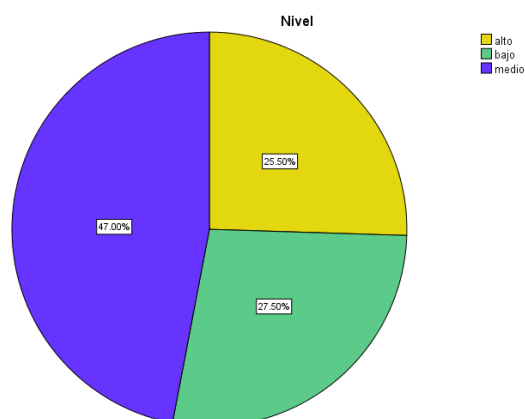
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 6 se puede evidenciar que el 47% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión elementos tangibles, asimismo el 27.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 25.5% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 6**

*Niveles de la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción del usuario*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 6 se evidencia que hay un alto porcentaje de 47% de nivel medio de la dimensión elementos tangibles, un 27.5% de nivel bajo y un 25.5% de nivel alto de la misma dimensión.

## Dimensión 2: Fiabilidad

**Tabla 7**

*Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	43	21.5	21.5	21.5
	bajo	63	31.5	31.5	53.0
	medio	94	47.0	47.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

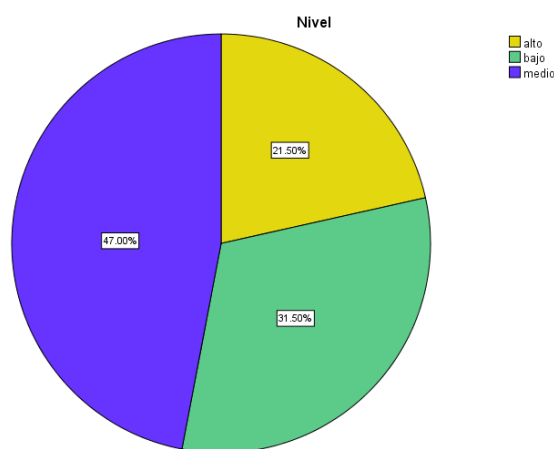
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 7 se puede evidenciar que el 47% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión fiabilidad, asimismo el 31.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 21.5% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 7**

*Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 7 se evidencia que hay un alto porcentaje de 47% de nivel medio de la dimensión fiabilidad, un 31.5% de nivel bajo y un 21.5% de nivel alto de la misma dimensión.

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta

**Tabla 8**

*Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	38	19.0	19.0	19.0
	bajo	69	34.5	34.5	53.5
	medio	93	46.5	46.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

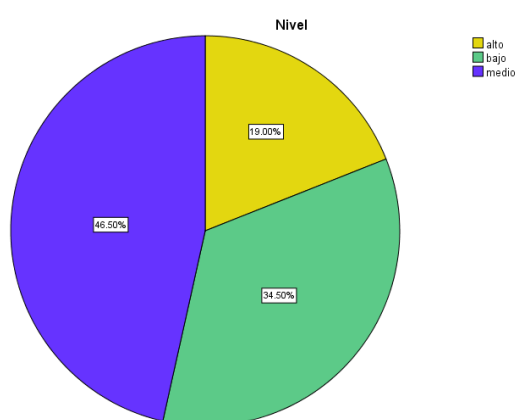
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

#### Interpretación:

En la tabla 8 se puede evidenciar que el 46.5% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión capacidad de respuesta, asimismo el 34.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 19% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 8**

*Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

#### Interpretación:

En la figura 8 se evidencia que hay un alto porcentaje de 46.5% de nivel medio de la dimensión capacidad de respuesta, un 34.5% de nivel bajo y un 19% de nivel alto de la misma dimensión.

## Dimensión 4: Seguridad

**Tabla 9**

*Niveles de la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	39	19.5	19.5	19.5
	bajo	61	30.5	30.5	50.0
	medio	100	50.0	50.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

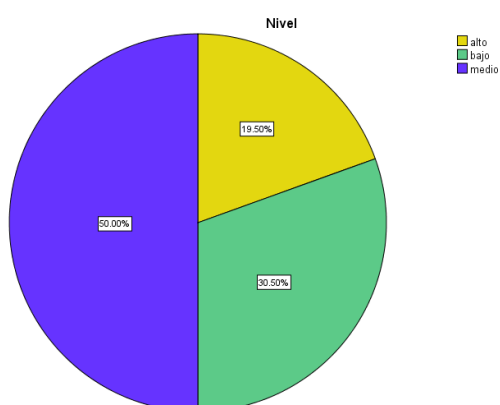
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 9 se puede evidenciar que el 50% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión seguridad, asimismo el 30.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 19.5% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 9**

*Niveles de la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 9 se evidencia que hay un alto porcentaje de 50% de nivel medio de la dimensión seguridad, un 30.5% de nivel bajo y un 19.5% de nivel alto de la misma dimensión.



## Dimensión 5: Empatía

**Tabla 10**

*Niveles de la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	alto	40	20.0	20.0	20.0
	bajo	59	29.5	29.5	49.5
	medio	101	50.5	50.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

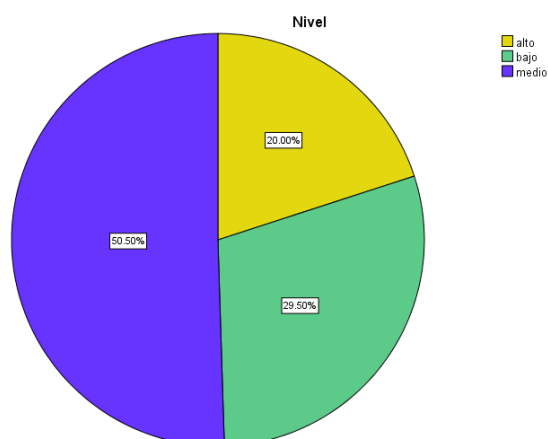
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 10 se puede evidenciar que el 50.5% de los encuestados tiene un nivel medio de la dimensión empatía, asimismo el 29.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 20.0% un nivel alto de la misma dimensión.

**Figura 10**

*Niveles de la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 10 se evidencia que hay un alto porcentaje de 50.5% de nivel medio de la dimensión empatía, un 29.5% de nivel bajo y un 20.5% de nivel alto de la misma dimensión.

## Variable 2: Satisfacción del usuario

**Tabla 11**

*Niveles de la variable satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	46	23.0	23.0	23.0
	Bajo	55	27.5	27.5	50.5
	Medio	99	49.5	49.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

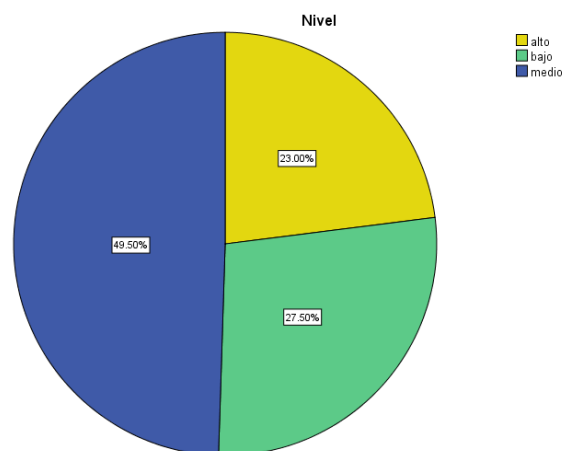
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 11 se puede evidenciar que el 49.5% de los encuestados tiene un nivel medio de la variable satisfacción del usuario, asimismo el 27.5% de los encuestados tiene un nivel bajo y el 23% un nivel alto de la misma variable.

**Figura 11**

*Niveles de la variable satisfacción del usuario*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la figura 11 se evidencia que hay un alto porcentaje de 49.5% de nivel medio de la variable satisfacción del usuario, un 27.5% de nivel bajo y un 23% de nivel alto de la misma variable.

## 4.2. Análisis inferencial

En la presente sección se presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Estos resultados obedecerán a los objetivos propuestos.

En la presente sección se presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Estos resultados obedecerán a los objetivos propuestos.

Objetivo General: Analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, de la Universidad Nacional de Jaén.

Para poder realizar las correlaciones entre las variables y las dimensiones, se inicia por la fijación de una prueba de normalidad, en este caso es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en estudio es superior a 50 individuos, por lo tanto, es una cantidad grande.

### Pruebas de Normalidad

#### Variable N° 1: Gestión Administrativa

Ho: La variable gestión administrativa se distribuye de manera normal.

Ha: La variable gestión administrativa no se distribuye de manera normal.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la variable gestión administrativa*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.096	200	,000*

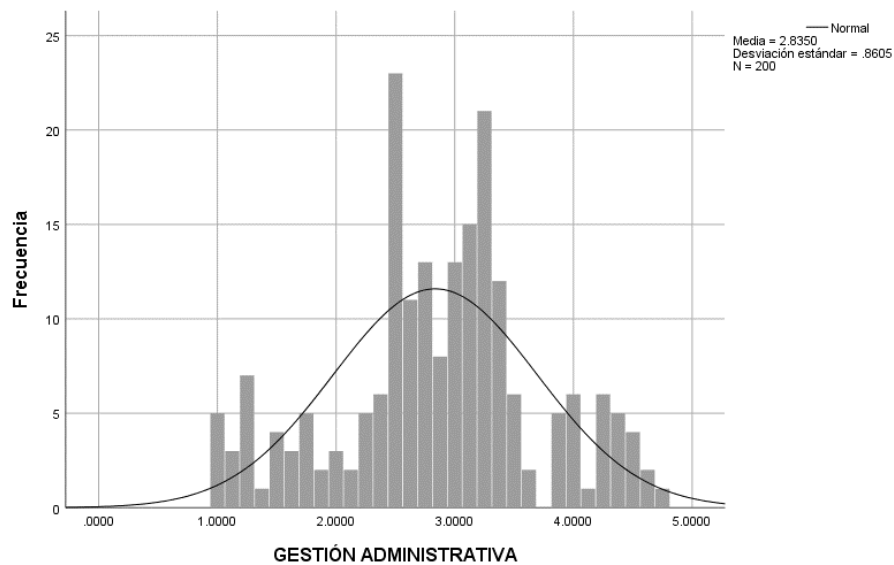
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla anterior, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indica que la variable gestión administrativa no presentan una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso.

**Figura 12**

*Histograma de Gestión administrativa*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

**Interpretación:**

De la figura 12 se puede evidenciar un comportamiento no normal en los datos de la variable gestión administrativa debido a que los datos están asimétricamente distribuidos.

**Variable N° 2: Satisfacción**

Ho: La variable satisfacción se distribuye de manera normal.

Ha: La variable satisfacción no se distribuye de manera normal.

**Tabla 13**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable satisfacción*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	.064	200	,048 <sup>*</sup>

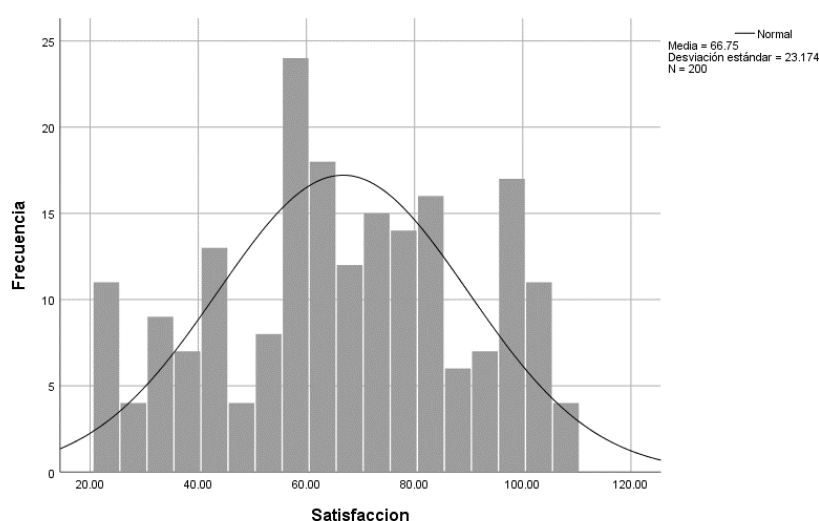
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

Como se observa en la tabla anterior, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indica que la variable *satisfacción* no presenta una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

### Figura 13

*Histograma de la variable satisfacción*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

De la figura 13 se puede evidenciar un comportamiento no normal en los datos de la variable satisfacción debido a que los datos están asimétricamente distribuidos.

### Correlación

Habiendo descrito que las variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario son no normales se aplicara una correlación Rho Spearman. A continuación, se presentan las siguientes hipótesis:

Ho: Las variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario no se correlacionan.

Ha: Las variables de la gestión de gestión administrativa y satisfacción del usuario se correlacionan.

**Tabla 14**

*Correlación entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario*

Correlaciones			Gestion_admini	
			strativa	Satisfaccion
Rho de Spearman	Gestion_administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.694**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	200	200
	Satisfaccion	Coefficiente de correlación	.694**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

En la tabla 14 se observa un valor de significancia bilateral de 0,000 la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula por lo cual se dice que existe correlación entre las variables, es decir existe asociación directa y su coeficiente de correlación es 0,694\*\* lo cual indica una correlación media alta. Conclusión: existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que entre la gestión administrativa y la satisfacción hay una relación significativa.

**Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.**

### Pruebas de Normalidad

Para poder realizar las correlaciones entre la dimensión planificación y la variable satisfacción se inicia por la fijación de una prueba de normalidad, en este caso es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en estudio es superior a 50 individuos, por lo tanto, es una cantidad grande.

## Dimensión N° 1: Planificación

Ho: La dimensión planificación se distribuye de manera normal.

Ha: La dimensión planificación no se distribuye de manera normal.

**Tabla 15**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión planificación*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	.094	200	.000

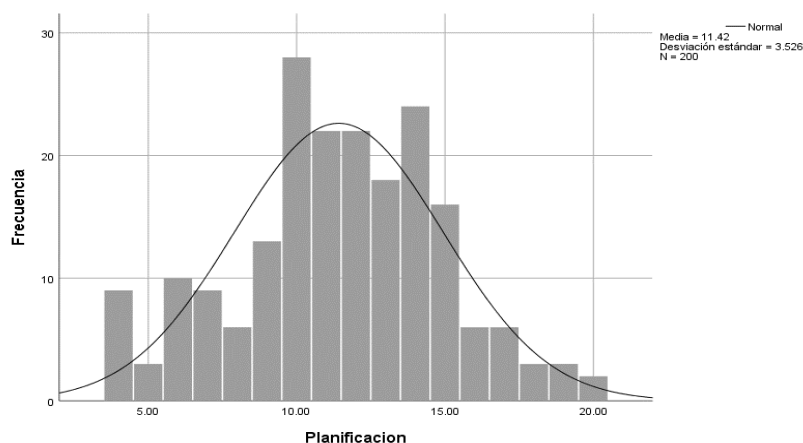
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

Como se observa en la tabla anterior, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indica que la dimensión planificación no presentan una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

**Figura 14**

*Histograma de la dimensión planificación*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

De la figura 14 se puede evidenciar un comportamiento no normal en los datos de la dimensión planificación, debido a que los datos están asimétricamente distribuidos.

## Variable N° 2: Satisfacción

En la variable 2 la prueba de normalidad será la misma que se ha determinado líneas arriba, en la cual se concluye que la variable *satisfacción* no presenta una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

### Correlación

Habiendo descrito que la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario son no normales se aplicará una correlación Rho Spearman. A continuación, se presentan las siguientes hipótesis:

Ho: la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario no se correlacionan.

Ha: la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario se correlacionan.

**Tabla 16**

*Correlación de la planificación y la satisfacción*

			Planifica	Satisfac
			ción	ción
Rho de Spearman	Planifica ción	Coeficiente de correlación	1.000	.663**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	200	200
	Satisfac ción	Coeficiente de correlación	.663**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación

En la tabla 16 se observa un valor de significancia bilateral de 0.000 la cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula por lo cual, se dice que existe correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario, es



decir existe asociación directa y su coeficiente de correlación es 0,663\*\* lo cual indica una correlación media alta, por lo tanto, se puede afirmar que el hecho que el personal del área de admisión de la UNJ cumpla correctamente con sus funciones, que brinde un servicio eficiente, y que las tareas realizadas por el personal del área de admisión de UNJ estén acordes con la misma universidad, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

**Objetivo específico 2: Estimar la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.**

### **Pruebas de Normalidad**

Para poder realizar las correlaciones entre la dimensión organización y la variable satisfacción, se inicia por la fijación de una prueba de normalidad, en este caso es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en estudio es superior a 50 individuos, por lo tanto, es una cantidad grande.

### **Dimensión N° 2: Organización**

Ho: La dimensión organización se distribuye de manera normal.

Ha: La dimensión organización no se distribuye de manera normal.

**Tabla 17**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión organización*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Organizacion	.095	200	.000

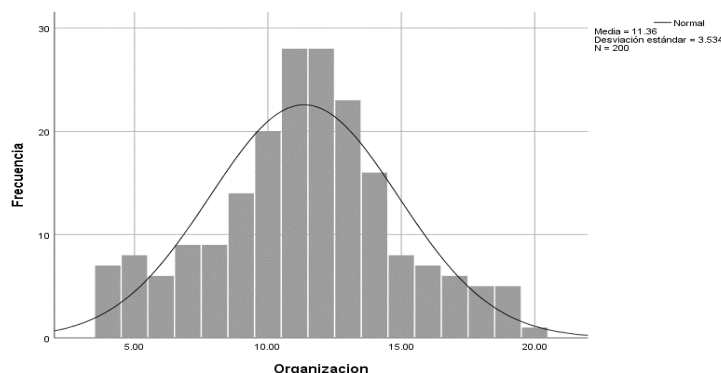
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla anterior, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indica que la dimensión organización no presentan una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

**Figura 15**

*Histograma de la dimensión organización*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### **Interpretación:**

De la figura 15 se puede evidenciar un comportamiento no normal en los datos de la dimensión organización, debido a que los datos están asimétricamente distribuidos.

### **Variable N° 2: Satisfacción**

En la variable 2 la prueba de normalidad será la misma que se ha determinado líneas arriba, en la cual se concluye que la variable *satisfacción* no presenta una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

### **Correlación**

Habiendo descrito que la variable de la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario son no normales se aplicará una correlación Rho Spearman. A continuación, se presentan las siguientes hipótesis:

Ho: la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario no se correlacionan.

Ha: la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario se correlacionan.

**Tabla 18**  
*Correlación de organización y satisfacción*

			Satisfac cion	Organiza cion
Rho de Spearman	Satisfacc ion	Coeficiente de correlación	1.000	.667**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	200	200
	Organiza cion	Coeficiente de correlación	.667**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación

En la tabla 18 se observa un valor de significancia bilateral de 0.000 la cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula por lo cual, se dice que existe correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario, es decir existe asociación directa y su coeficiente de correlación es 0,667\*\* lo cual indica una correlación media alta, por lo tanto, se puede afirmar que el hecho que el personal del área de admisión se esfuerce por alcanzar metas establecidas por la universidad, que realice sus funciones de forma estructurada, que cuente con los recursos necesarios para cumplir su trabajo y que realicen sus actividades en menor tiempo posible, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

**Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.**

### Pruebas de Normalidad

Para poder realizar las correlaciones entre la dimensión dirección y la variable satisfacción, se inicia por la fijación de una prueba de normalidad, en este caso es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en estudio es superior a 50 individuos, por lo tanto, es una cantidad grande.

### Dimensión N° 3: Dirección

Ho: La dimensión dirección se distribuye de manera normal.

Ha: La dimensión dirección no se distribuye de manera normal.

**Tabla 19**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión dirección*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Dirección	.085	200	.001

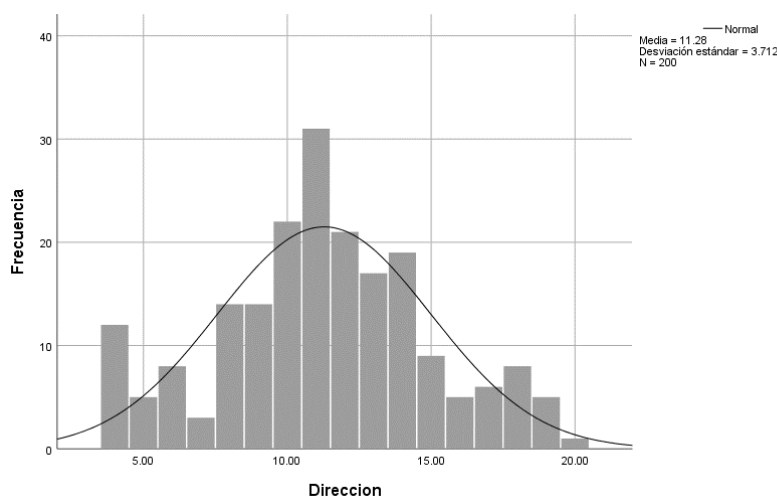
*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla anterior, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indica que la dimensión dirección no presentan una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

**Figura 16**

*Histograma de la dimensión dirección*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación:

De la figura 16 se puede evidenciar un comportamiento no normal en los datos de la dimensión dirección, debido a que los datos están asimétricamente distribuidos.

### Variable N° 2: Satisfacción

En la variable 2 la prueba de normalidad será la misma que se ha determinado líneas arriba, en la cual se concluye que la variable *satisfacción* no presenta una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

### Correlación

Habiendo descrito que la variable de la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario son no normales se aplicará una correlación Rho Spearman. A continuación, se presentan las siguientes hipótesis:

Ho: la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario no se correlacionan.

Ha: la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario se correlacionan.

**Tabla 20**

*Correlación de la dirección y la satisfacción*

		Dirección	Satisfacción
Dirección	Coeficiente de correlación	1	,660**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	200	200
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,660**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	200	200

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### Interpretación

En la tabla 20 se observa un valor de significancia bilateral de 0.000 la cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula por lo cual, se dice que existe

correlación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario, es decir existe asociación directa y su coeficiente de correlación es 0,660\*\* lo cual indica una correlación media alta, por lo tanto, se puede afirmar que el hecho que el personal de área de admisión de la UNJ tome decisiones de forma acertada, se encuentren correctamente capacitados, esté motivado cuando realice sus tareas , y visualicen con frecuencia una correcta comunicación e interacción entre el personal, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

**Objetivo específico 4: Estimar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.**

### **Pruebas de Normalidad**

Para poder realizar las correlaciones entre la dimensión control y la variable satisfacción, se inicia por la fijación de una prueba de normalidad, en este caso es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en estudio es superior a 50 individuos, por lo tanto, es una cantidad grande.

### **Dimensión N° 4: Control**

Ho: La dimensión control se distribuye de manera normal.

Ha: La dimensión control no se distribuye de manera normal.

**Tabla 21**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión control*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				
	Estadístico	gl	Sig.	
Control	.096	200	.000	

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

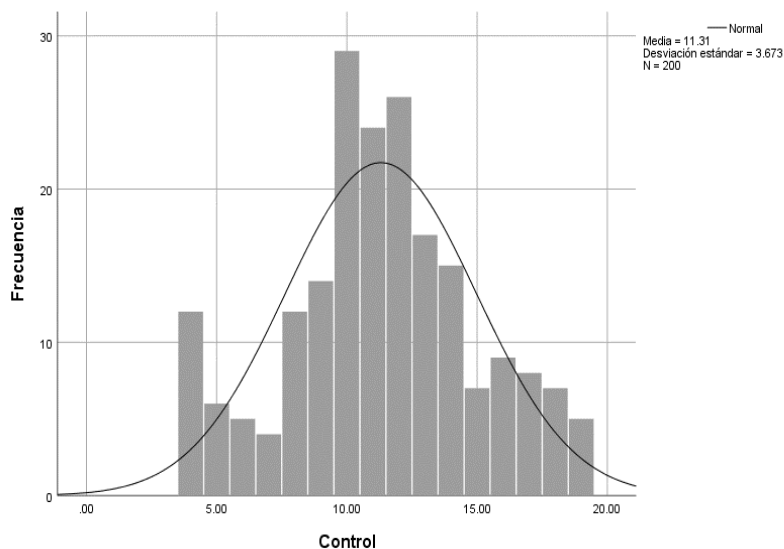
### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla anterior, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indica que la dimensión control no presentan una distribución normal, debido a que, el nivel de

significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

**Figura 17**

*Histograma de la dimensión control*



*Nota. Información procesada en SPSS versión 25*

### **Interpretación:**

De la figura 17 se puede evidenciar un comportamiento no normal en los datos de la dimensión control, debido a que los datos están asimétricamente distribuidos.

### **Variable N° 2: Satisfacción**

En la variable 2 la prueba de normalidad será la misma que se ha determinado líneas arriba, en la cual se concluye que la variable *satisfacción* no presenta una distribución normal, debido a que, el nivel de significancia resultó ser menor a 0,05 en cada caso. En consecuencia, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

**Tabla 22***Correlación de control y satisfacción*

		Contr ol	Satisfacción
Control	Coeficiente de correlación	1	,680**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	200	200
Satisfacci ón	Coeficiente de correlación	,680**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	200	200

*Nota. Información procesada en SPSS versión 25***Interpretación**

En la tabla 22 se observa un valor de significancia bilateral de 0.000 la cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula por lo cual, se dice que existe correlación entre la dimensión control y la variable satisfacción del usuario, es decir existe asociación directa y su coeficiente de correlación es 0,680\*\* lo cual indica una correlación media alta, por lo tanto, se puede afirmar que el hecho que el personal de área de admisión de la UNJ conozca con frecuencia las políticas y estándares de la universidad, el personal del área sean evaluados de forma pertinente, corrijan errores cometidos con anterioridad, aprendan de los errores cometidos , tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.



## V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados, se prosigue a desarrollar la discusión, que se encuentra fundamentada en el objetivo general del estudio: Analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, de la Universidad Nacional de Jaén. Para ello se procesaron los datos en el programa estadístico SPSS vs 25, la variable gestión administrativa cuenta con 16 ítems, mientras que la variable satisfacción del usuario cuenta con 23 ítems, después de realizar la encuesta, se pasó los datos al software en mención, se utilizó la prueba de validez de Alfa de Cronbach y se obtuvo una confiabilidad de 0,838 y 0,873 para las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, respectivamente, demostrándose que ambos cuestionarios son aceptables y confiables.

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la UNJ, en la cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de 0,694\*\*, entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios que indica una correlación positiva moderada; y cuyo valor del sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se puede afirmar que, al tener una planificación, organización, dirección y control adecuados en la gestión, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios sea cada vez mayor o pueda desarrollarse aún más en cada uno de sus aspectos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De la misma manera Li (2020), sostuvo que la calidad de gestión administrativa tiene impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes universitarios; se demostró así que la calidad de los aspectos administrativos en las universidades tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios de la universidad, debido a que, si pueden comprender el desempeño de la administración universitaria a través de una evaluación universitaria objetiva, pueden aumentar aún más la confianza de los usuarios en el sentido de misión al participar en los asuntos universitarios. Asimismo, Toral y Zeta (2016), manifestaron que la gestión administrativa está significativamente asociada con la satisfacción

del usuario, ello indicó que en la forma que se mejore la planificación, dirección, control, organización, la calidad de servicio y la satisfacción serán mejores. De la misma forma Vásquez (2019) encontró que, existe una relación significativa, alta y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios.

Otros estudios previos que concuerdan con lo encontrado son los de Núñez (2017), quien manifestó que existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción en universitarios, y Castañeda y Vásquez (2016), encontraron que el 74% consideró que la gestión administrativa era inadecuada, debido a que las tareas y actividades eran incorrectas; mientras que en cuanto el grado de satisfacción de los usuarios, el 71% evidenció poca satisfacción con el servicio de posgrado que brinda la entidad universitaria; concluyéndose que ambas variables presentan cifras altas, es decir cuando la gestión administrativa es ineficiente, la satisfacción de los usuarios será mínima.

Asimismo, existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén, en la cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, siendo su valor 0,663\*\*, indicando una correlación positiva moderada entre la dimensión planificación y la variable satisfacción de los usuarios, por otro lado, se observa que el valor sig. (Bilateral) 0.000 es menor que 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se indica una relación significativa entre los constructos.

Se puede afirmar entonces que el hecho que el personal del área de admisión de la UNJ cumpla correctamente con sus funciones, que brinde un servicio eficiente, y que las tareas realizadas por el personal del área de admisión de UNJ estén acordes con la misma universidad, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor. De la misma forma Zambrano (2017), sostuvo que en su estudio realizado en cuanto a la gestión tuvo deficiencias que ocasionan un inadecuado servicio académico, donde se resaltan la planificación de las actividades, debido a que las capacidades y los tiempos establecidos que se dedican para estas labores son insuficientes algo que no permite la fluidez y la agilidad en la ejecución de funciones y tareas administrativas, lo que claramente afecta la satisfacción de los usuarios que utilizan

los servicios a nivel universitario. Finalmente, verificó que la gestión administrativa en el aspecto planificación realizada tiene un impacto negativo en los servicios académicos brindados por las universidades públicas.

También, existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén, en la cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de 0,667\*\*, entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los usuarios, indicando una correlación positiva moderada; por otro lado, se observa que el valor sig. (Bilateral) 0.000 es menor que 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Entonces el hecho que el personal del área de admisión se esfuerce por alcanzar metas establecidas por la universidad, que realice sus funciones de forma estructurada, que cuente con los recursos necesarios para cumplir su trabajo y que realicen sus actividades en menor tiempo posible, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o sea cada vez mayor.

Esto concuerda con lo encontrado por Baltaru y Nuhoğlu (2018), quienes manifestaron que en las Instituciones Educativas Superiores con mayor inversión es mucho más probable que los bienes y servicios amplíen su capacidad administrativa e infraestructuras. Concluyeron que las universidades europeas ante la organización asimilan cada vez más objetivos estandarizados y una orientación activa y gerencial para lograrlos de manera eficiente y sistemática, con lo cual, este proceso se puede percibir como una transformación de las universidades europeas, de sus distintas estructuras tradicionales a actores organizacionales, además, se debe tener en cuenta que la universidad se considera como una entidad integrada y orientada a objetivos que elige deliberadamente sus propias acciones y que, por lo tanto, puede ser considerada responsable de lo que hace dentro de su gestión administrativa. De la misma manera, Oladokun y Ajayi (2018), sostuvieron que los usuarios estaban más satisfechos con la gestión realizada por la organización, donde se resalta que las instalaciones juegan un papel vital en la atracción y retención de dichos usuarios, por lo tanto, la percepción es importante para evaluar los servicios de gestión de aspectos administrativos. Asimismo, Abdulrahman (2015), manifestó que la gestión universitaria propuesta ha permitido una

sistematización de funciones administrativas mediante la creación de registros, la recuperación de registros, la programación de registros y la gestión de comunicación, permitiendo el cumplimiento de todas las actividades y tareas, en la administración con la ayuda de instalaciones adecuadas en un buen entorno, la informatización de todos los registros de las universidades, la verificación periódica para garantizar una gestión adecuada, esto finalmente refleja que la correcta gestión permite una eficiente administración documental en universidades.

Por otro lado, existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén en la cual el coeficiente de correlación de Spearman, siendo este valor 0,660\*\*, entre la dimensión dirección y la variable satisfacción de los usuarios, el valor sig. (Bilateral) 0.000 es menor que 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, se puede afirmar que el hecho que el personal de área de admisión de la UNJ tome decisiones de forma acertada, se encuentren correctamente capacitados, esté motivado cuando realice sus tareas, y visualicen con frecuencia una correcta comunicación e interacción entre el personal, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor. De la misma manera Knowledge y Cabangile (2019), sostienen que la mala capacidad administrativa de la alta dirección universitaria ocasiona insatisfacciones en universitarios y postulantes, que terminan afectando la docencia, el aprendizaje y la investigación dentro de la institución, esto se ocasiona principalmente por la falta de competencias administrativas de los líderes de la institución universitaria, lo cual demuestra la insuficiente capacitación y el desarrollo continuo que reciben para realizar una administración eficaz y eficiente de la universidad, algo que realmente depende de la incapacidad de la directiva universitaria para establecer gestores con las capacidades correctas. Además, Weerasinghe y Fernando (2017), sostuvieron en su estudio que la satisfacción de los estudiantes es adecuada debido a que estos postulantes muestran una actitud a corto plazo resultado de una evaluación de la experiencia, los servicios y las instalaciones universitarias. Asimismo, Cruz (2019) sostuvo que entre la guía directiva y la satisfacción del servicio se relacionan de manera significativa.

Por consiguiente, existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén, en la cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de 0,680\*\*, entre la dimensión control y la variable satisfacción de los usuarios, indicando una correlación positiva moderada, y cuyo valor sig. (Bilateral) 0.000 es menor que 0.05, por ende, rechazamos la hipótesis nula aceptamos la hipótesis alterna.

Entonces el hecho que el personal de área de admisión de la UNJ conozca con frecuencia las políticas y estándares de la universidad, sean evaluados de forma pertinente, corrijan errores cometidos con anterioridad, aprendan de los errores cometidos, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor. Esto concuerda con la investigación de Carrascal (2018), quien determinó que el control tiene una relación positiva y significativa de 0.426 con la satisfacción de servicio en los usuarios ya que el p – valor fue menor a 0.050. Para complementar lo encontrado, Serkina & Logvinova (2019), manifestaron que un interés reducido en el trabajo, las oportunidades limitadas para la creatividad y la actividad creativa reducida, crecimiento del aparato de gestión administrativa a nivel cuantitativo y el incumplimiento de la integridad de los flujos de información, la imagen que posee la actividad a expensas de la actividad, la formalización de los procesos internos de manera injustificada; genera una pérdida de confianza en la gestión y por lo tanto una gran insatisfacción de los usuarios. Esto significa que las inadecuadas actividades de gestión con un excesivo control y manejo administrativo afecta tanto la parte funcional y direccional de una universidad originando toma de decisiones inadecuadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: Se determinó que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y satisfacción, debido a que, al tener una planificación, organización, dirección y control adecuados en la gestión, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios sea cada vez mayor o pueda desarrollarse aún más en cada uno de sus aspectos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Segundo: Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión planificación y la variable satisfacción, debido a que el hecho que el personal del área de admisión de la UNJ cumpla correctamente con sus funciones, que brinde un servicio eficiente, y que las tareas realizadas por el personal del área de admisión de UNJ estén acordes con la misma universidad, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

Tercero: Existe una relación significativa entre la dimensión organización y la variable satisfacción, debido a que, el hecho que el personal del área de admisión se esfuere por alcanzar metas establecidas por la universidad, que realice sus funciones de forma estructurada, que cuente con los recursos necesarios para cumplir su trabajo y que realicen sus actividades en menor tiempo posible, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

Cuarto: Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción, debido a que el hecho que el personal de área de admisión de la UNJ tome decisiones de forma acertada, se encuentren correctamente capacitados, esté motivado cuando realice sus tareas, y visualicen con frecuencia una correcta comunicación e interacción entre el personal, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

Quinto: Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción, porque, el hecho que el personal de área de

admisión de la UNJ conozca con frecuencia las políticas y estándares de la universidad, el personal del área sea evaluados de forma pertinente, corrijan errores cometidos con anterioridad, aprendan de los errores cometidos, tiene relación con que la satisfacción de los usuarios pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se les sugiere a los directivos de la Universidad Nacional de Jaén que gestionen talleres y capacitaciones sobre gestión administrativa para todos los trabajadores de la institución, donde ellos mismos también participen y se instruyan en temas como la planificación, organización, dirección y control, los cuales son necesarios de aprender para llevar a cabo cualquier proceso administrativo de forma eficiente, permitiendo ello que la satisfacción de los usuarios llegue a ser elevada.

Se les recomienda a los directivos de la Universidad Nacional de Jaén, que realicen un cronograma de actividades específico y detallado a modo de que los usuarios puedan entenderlo y cumplan con cada fecha que se pacte.

Se les sugiere a los directivos de la Universidad Nacional de Jaén, realizar reuniones periódicas donde todos los encargados del proceso de admisión sean informados en su totalidad, de todas las actividades previstas en el cronograma, de cómo deben realizar cada actividad para que los usuarios encuentren o perciban una correcta organización en la institución y ello repercuta en su satisfacción.

Se les recomienda a los directivos de la Universidad Nacional de Jaén, realizar un plan en donde se abarquen todos los objetivos que se quieran lograr en el proceso de admisión, especificando cada una de las actividades y tareas, para que los mismos puedan verificar y medir si verdaderamente todo se está realizando de manera eficiente.

Se les recomienda a los directivos de la UNJ, que realicen constantes supervisiones y evaluaciones al proceso de admisión, teniendo en cuenta cada actividad del cronograma, para que el proceso se lleve a cabo con normalidad, sin imprevistos y que los usuarios tengan una adecuada percepción del mismo.



## **VIII. PROPUESTA**

### **PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **8.1. DENOMINACIÓN**

Propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

#### **8.2. DATOS GENERALES**

- **Institución** : Universidad Nacional de Jaén
- **Dirección** : Jaén - San Ignacio, 06800
- **Actividad** : Servicio de educación superior universitaria
- **Representante** : Oscar Andrés Gamarra Torres

#### **8.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Actualmente, debido a la crisis generada por la pandemia del Covid-19 ha conllevado que el país asuma nuevos retos respecto a la modernización de las instituciones públicas, con la finalidad de seguir garantizando los servicios de diversos ámbitos, especialmente los servicios de educación superior de las diversas universidades nacionales, dentro de la cual se encuentra los cambios generados en la gestión administrativa. Por lo que, particularmente en la Universidad Nacional de Jaén actualmente se requiere cambios a nivel de los procesos de admisión, además de la implementación de estrategias que se adecuen al actual contexto social, que garanticen la agilización del proceso para postular por medio de una atención rápida y eficiente, optimizando el tiempo, empleando recursos de manera adecuada, que permita lograr los resultados trazados. Por otro lado, se requiere que los trabajadores administrativos tengan la capacidad de respuesta ante las inquietudes, dudas e inconvenientes, que les brinden confianza, seguridad y empatía en todo el proceso de admisión a fin de que se cumplan con las expectativas de los postulantes.

Asimismo, para ello es necesario tener en cuenta cuatro aspectos planificación, organización, dirección y control, además de dejar de lado las anteriores prácticas que impedían el logro de una alta satisfacción de los postulantes al proceso de admisión, lo cual afectada también al alcance de las

metas institucionales. Ante los nuevos cambios institucionales generados por el Covid-19, es necesario adecuar las labores a dicho contexto, para lo cual Mendoza *et al.* (2018) indicaron que la gestión administrativa es una habilidad que posee la entidad para establecer la organización y verificar tanto las metas con una utilización correcta de los recursos disponibles, como también realizar una coordinación de todos los activos para poder alcanzar objetivos específicos.

De manera que para alcanzar los resultados esperados se aplica un modelo de gestión administrativa propuesta por Mendoza *et al.* (2018), conformada por cuatro elementos: planificación, dirección, organización, y control. Este modelo se basó en la teoría general de la administración dada por Chiavenato (2004) en donde emplea los recursos en función a los procesos antes mencionados para obtener los objetivos organizacionales planteados. Si no se cumplen con los procesos considerados en el modelo, es probable que los resultados sean mínimos y no se logre superar la percepción de los postulantes acerca del servicio brindado en el proceso de admisión.

Una institución pública, los encargados de llevar a cabo la gestión administrativa generalmente brinda servicios de atención a una gran cantidad de personas y lideran equipos donde entra en juego la gestión eficaz de las personas. Por lo que, un profesional en tal puesto debe dar apoyo a toda la empresa o en las organizaciones con diversas gerencias administrativas, haciendo uso de la información para poder mejorar la calidad del servicio según las necesidades y la evaluación de la situación dentro de la empresa.

## **8.4. OBJETIVOS**

### **8.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

#### **8.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

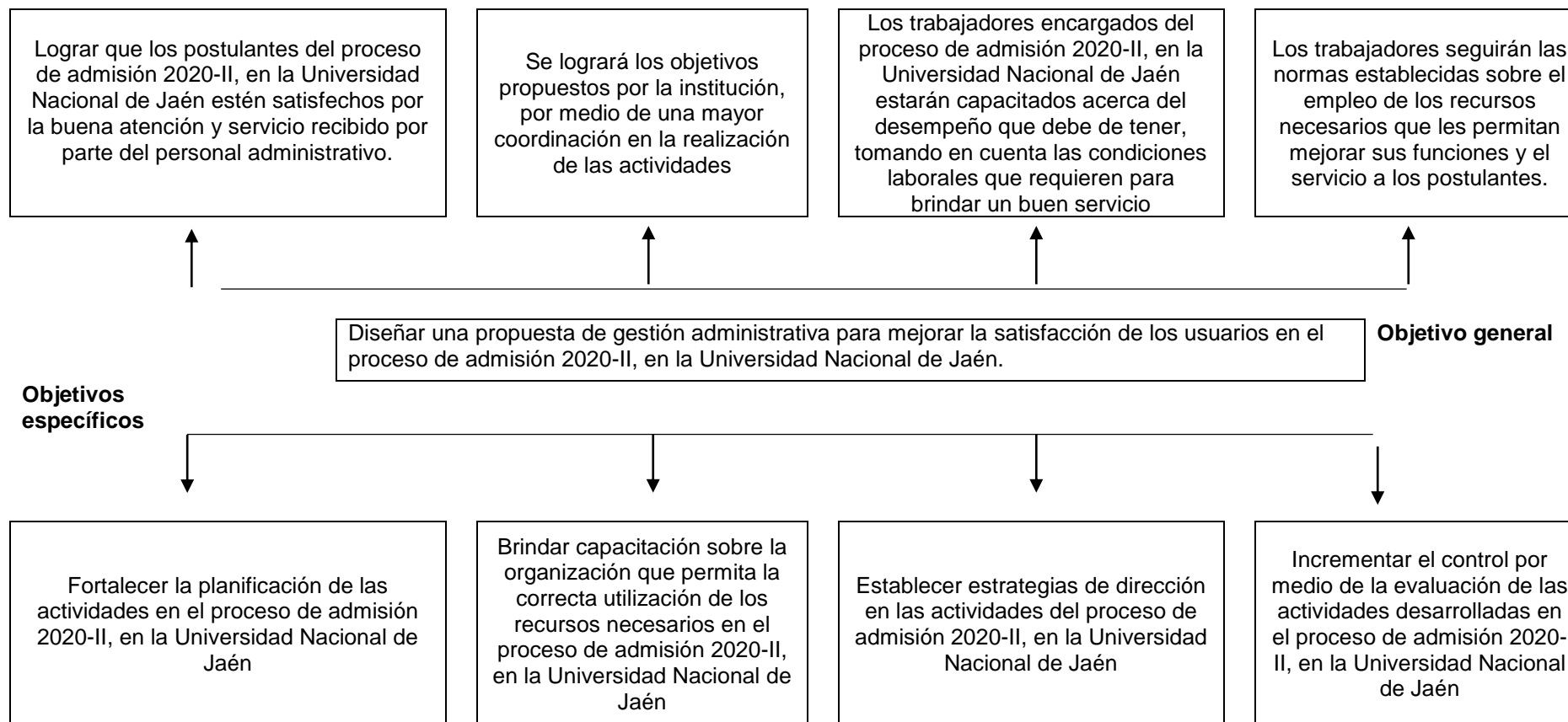
- Fortalecer la planificación de las actividades en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.
- Brindar capacitación sobre la organización que permita la correcta utilización de los recursos necesarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.
- Establecer estrategias de dirección en las actividades del proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.
- Incrementar el control por medio de la evaluación de las actividades desarrolladas en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

#### **8.5. FINES**

- Lograr que los postulantes del proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén estén satisfechos por la buena atención y servicio recibido por parte del personal administrativo.
- Se logrará los objetivos propuestos por la institución, por medio de una mayor coordinación en la realización de las actividades.
- Los trabajadores encargados del proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén estarán capacitados acerca del desempeño que debe de tener, tomando en cuenta las condiciones laborales que requieren para brindar un buen servicio.
- Los trabajadores seguirán las normas establecidas sobre el empleo de los recursos necesarios que les permitan mejorar sus funciones y el servicio a los postulantes.

**Figura 18. Árbol de objetivos de la propuesta**

**Fines**



**Fuente: Elaboración propia**

## **8.6. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES**

Las siguientes estrategias provienen de los objetivos específicos, los cuales se han formulado de acuerdo con las necesidades que se requieren mejorar y los procesos que se deben siempre verificarse para subsanar las posibles deficiencias evidenciadas.

Para lo cual, se ha diseñado un mapeo de las actividades tomando en consideración las estrategias en función a los procesos de gestión administrativa de la Universidad Nacional de Jaén, las cuales deben de ser gestionadas para cumplir con la propuesta; para ello se planteó cuatro estrategias las cuales se detallarán a continuación:

### **ESTRATEGIA 1: FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN, la cual se implementará por medio de actividades como:**

- Realizar talleres de trabajo que permitan la participación de los trabajadores administrativos para la definición de la misión, visión, objetivos metas a lograr.
- Implementar talleres para la identificación y evaluación de los planes disponibles.
- Realizar capacitaciones para implementar la tecnología en los procesos de planificación.

### **ESTRATEGIA 2: FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN, la cual se implementará por medio de actividades como:**

- Designar que grupo de trabajadores atenderán de manera virtual las inscripciones al proceso de admisión.
- Detallar el grupo de trabajadores que asistirán de manera presencial para la atención y/o recepción de documentos necesarios para llevar a cabo el proceso de admisión.
- Realizar capacitaciones virtuales a los trabajadores sobre las nuevas normas y protocolos implementados para la atención del proceso de admisión.

**ESTRATEGIA 3: FORTALECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN, la cual se implementará por medio de actividades como:**

- Talleres para la mejora de toma de decisiones, estrategias de liderazgo y manejo de alternativas de solución.
- Talleres para mejorar el trabajo en equipo y la integración de los trabajadores en cada actividad o labor relacionada con el proceso de admisión.
- Implementar programas de coaching a los trabajadores según las funciones que desempeñan a fin de que exista una mayor motivación para la realización de sus funciones.
- Integrar estrategias de comunicación interna en las actividades o labores que realizan los trabajadores dentro de la universidad.

**ESTRATEGIA 4: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL, la cual se implementará por medio de actividades como:**

- Reestructurar los protocolos de atención para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios que participaron en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.
- Implementar reuniones constantes para corregir posibles errores evidenciados en los procesos de admisión.
- Realizar retroalimentación sobre el aprendizaje de aquellas elecciones incorrectas para no volver a ejecutarlas en un futuro cercano.

### **8.7. METODOLOGÍA DEL PLAN DE ACCIÓN**

La propuesta se realizará por medio de una metodología de enseñanza-aprendizaje en función a la implementación de estrategias de gestión administrativa; basada en talleres, capacitaciones, reuniones y compartiendo las experiencias vividas en el proceso de admisión.

### **8.8. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN**

En cuanto al seguimiento, evaluación y monitoreo se realizará de manera transversal, debido a que se recopilarán los logros y las metas alcanzadas,

formulando las rectificaciones o reajustes que sean necesarios para incrementar la satisfacción de los usuarios.

### **8.9. ACTITUDES DEL RESPONSABLE**

La persona responsable de llevar a cabo la realización de la propuesta debe de cumplir con las siguientes características:

- Poseer el conocimiento y experiencia necesaria para la dirección y orientación dinámica del grupo a evaluar.
- Poseer empatía al momento de llevar a cabo la realización de talleres y capacitaciones.

## 8.10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 23. Cronograma de actividades de la propuesta de gestión administrativa**

PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN								
DENOMINACIÓN: PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN 2020-II, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN								
OBJETIVO: DISEÑAR UNA PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN 2020-II, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN								
PROGRAMA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	COBERURA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA TRIMESTRAL			
					I	II	III	IV
GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN 2020-II, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN	FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	Realizar talleres de trabajo que permitan la participación de los trabajadores administrativos para la definición de la misión, visión, objetivos metas a lograr.	Será directamente a los 200 que participaron en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.	La investigadora del presente estudio	x	x	x	
		Implementar talleres para la identificación y evaluación de los planes disponibles.						
		Realizar capacitaciones para implementar la tecnología en los procesos de planificación						
	FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	Designar que grupo de trabajadores atenderán de manera virtual las inscripciones al proceso de admisión			x		x	x
		Detallar el grupo de trabajadores que asistirán de manera presencial para la atención y/o recepción de documentos						



		necesarios para llevar a cabo el proceso de admisión.						
		Realizar capacitaciones virtuales a los trabajadores sobre las nuevas normas y protocolos implementados para la atención del proceso de admisión						
	<b>FORTALECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN</b>	Talleres para la mejora de toma de decisiones, estrategias de liderazgo y manejo de alternativas de solución			x	x		x
		Talleres para mejorar el trabajo en equipo y la integración de los trabajadores en cada actividad o labor relacionada con el proceso de admisión						
		Implementar programas de coaching a los trabajadores según las funciones que desempeñan a fin de que exista una mayor motivación para la realización de sus funciones						
		Integrar estrategias de comunicación interna en las actividades o labores que realizan los trabajadores dentro de la universidad						
	<b>FORTALECIMIENTO DEL CONTROL</b>	Reestructurar los protocolos de atención para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios que participaron en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén				x	x	x

		Implementar reuniones constantes para corregir posibles errores evidenciados en los procesos de admisión							
		Realizar retroalimentación sobre el aprendizaje de aquellas elecciones incorrectas para no volver a ejecutarlas en un futuro cercano							

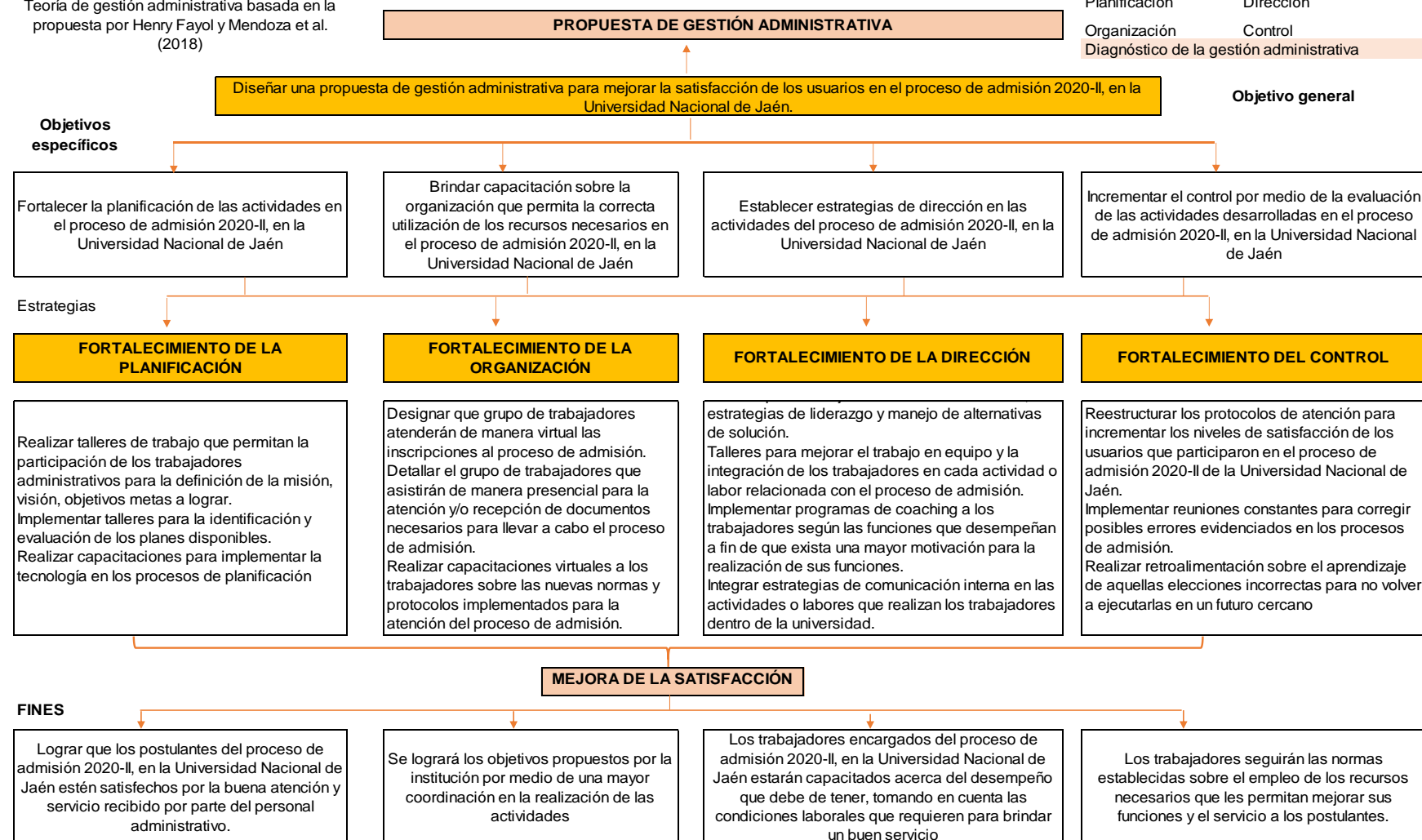
***Fuente: Elaboración propia***

## 8.11. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Teoría de gestión administrativa basada en la propuesta por Henry Fayol y Mendoza et al. (2018)

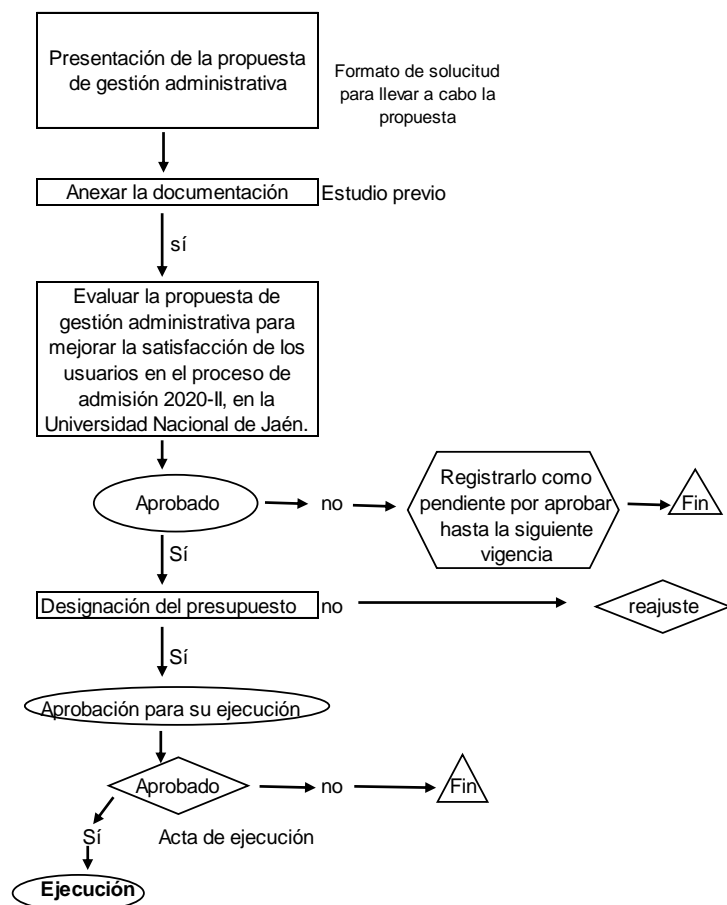
Planificación  
Organización  
Diagnóstico de la gestión administrativa

Dirección  
Control



## 8.12. FLUJOGRAMA DE LA PROPUESTA

**Figura 19. Flujograma de la propuesta de gestión administrativa**



**Fuente: Elaboración propia**

## REFERENCIAS

- Abdulrahman, A. (2015). Management of university records for effective administration of universities in North Central Nigeria. *International Journal of Library and Information Science*, 7(3), 47-54. Obtenido de <https://academicjournals.org/journal/IJLIS/article-full-text-pdf/A4DD33451096>
- Akeem, O. (2015). Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 22(4), 195-201. Obtenido de [http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334\\_200833.pdf](http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334_200833.pdf)
- Bach, T., Thiel, S., Hammerschmid, G., & Steiner, R. (2017). Administrative tradition and management reforms: a comparison of agency chief executive. *Public Management Review*, 19(6), 765-784. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2016.1210205>
- Baltaru, R., & Nuhoğlu, Y. (2018). Administrators in higher education: organizational expansion in a transforming institution. *Research in Higher Education*, 76(10), 213–229. Obtenido de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10734-017-0204-3.pdf>
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bleske, A., Morrison, K., & Hiedtke, L. (2015). Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48-70. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2014.977216>
- Bouaissa, D., & Chalal, R. (2017). Modélization of User Satisfaction in IS research. *Decision making evaluation*, 3(46), 108-112. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/323919769\\_Modelization\\_of\\_User\\_Satisfaction\\_in\\_IS\\_research](https://www.researchgate.net/publication/323919769_Modelization_of_User_Satisfaction_in_IS_research)

Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (2016). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>

Carrascal, G. (2018). *Gestión académico – administrativa y calidad de servicio al usuario en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle sede Rímac – 2016*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2451/UNFV\\_CARRASCAL\\_VILCA\\_Gloria\\_Ada\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2451/UNFV_CARRASCAL_VILCA_Gloria_Ada_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo – 2015*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/tesis-final.pdf?sequence=1>

Chávez, A. (26 de mayo de 2019). Mala gestión pone en serio riesgo a universidad. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/politica/794321-mala-gestion-pone-en-serio-riesgo-a-universidad/?ref=lre>

Daniel, E. (2016). The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science. *Journal of Interprofessional Education and Practice*, 7(15), 91-100. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1103224.pdf>

De la Cruz, W. (2019). *Gestión institucional y su relación con la calidad de servicio educativo en la Facultad De Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes*. Universidad Peruana Los Andes,

Huancayo. Obtenido de  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1569/TA037\\_20081956.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1569/TA037_20081956.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Zubiría, J. (27 de septiembre de 2017). *El problema de las pruebas de admisión en las universidades públicas*. Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/educacion/articulo/examen-de-admision-a-la-universidad-en-colombia/541749/>

Díaz, V. (2019). Influence of the questionnaire design in selfadministered surveys. *International Journal of Comparative Sociology*, 3(1), 115-121. Obtenido de <https://medcraveonline.com/SIJ/SIJ-03-00163.pdf>

Dirección de Archivo de la Administración Pública . (22 de diciembre de 2020). *Presidencia premia a 15 universidades por buen manejo archivístico, entre ellas la UTN – Periodico Expectativa – Noticias de Ibarra Imbabura Ecuador*. Obtenido de Noticias Ecuador: <https://noticiasecuador.net/2020/12/22/presidencia-premia-a-15-universidades-por-buen-manejo-archivistico-entre-ellas-la-utn-periodico-expectativa-noticias-de-ibarra-imbabura-ecuador/>

Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Revista Científica Criterio Libre*, 10(16), 159-192. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/254400070\\_Medicion\\_de\\_la\\_percpcion\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_de\\_educacion\\_por\\_parte\\_de\\_los\\_estudiantes\\_de\\_la\\_UPTC\\_Duitama](https://www.researchgate.net/publication/254400070_Medicion_de_la_percpcion_de_la_calidad_del_servicio_de_educacion_por_parte_de_los_estudiantes_de_la_UPTC_Duitama)

Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1), 41-51. Obtenido de [https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f\\_IJ0320190910.pdf](https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf)

- Halushchak, O., & Halushchak, M. (2015). Some aspects of the organizing of administrative management in organization. *Socio-Economic Review*, 12(1), 230-238. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/305399676\\_Some\\_aspects\\_of\\_the\\_organizing\\_of\\_administrative\\_management\\_in\\_organizations](https://www.researchgate.net/publication/305399676_Some_aspects_of_the_organizing_of_administrative_management_in_organizations)
- Hongtao, Y., & Can, C. (2018). Coping with functional collective action dilemma: functional fragmentation and administrative integration. *Public Management Review*, 21(7), 1-24. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2018.1544271>
- Knowledge, N., & Cabangile, N. (2019). Effective administration of university leadership in a selected institution in Durban. *Durban University of Technology*, 1(1), 1-10. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331385372\\_Effective\\_Administrati\\_on\\_of\\_University\\_Leadership\\_in\\_a\\_Selected\\_Institution\\_in\\_Durban](https://www.researchgate.net/publication/331385372_Effective_Administrati_on_of_University_Leadership_in_a_Selected_Institution_in_Durban)
- Li, H. (2020). Understanding the impact of administrative service quality on satisfaction and loyalty towards university students. *Higher Education Research*, 5(1), 25-30. Obtenido de <http://article.sciencepublishinggroup.com/pdf/10.11648.j.her.20200501.15.pdf>
- Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Eco matemático*, 8(1), 43-50. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/download/1381/1353>
- Mahmoud, S., & Hassan, A. (2017). Efficiency of Personal and Administrative Skills for Managerial Leadership on Administrative Creativity at Najran University. *Journal of Education and Practice*, 8(6), 113-122. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1133016.pdf>



- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Mohamedbhai, G. (27 de junio de 2020). *Corruption in universities – The tip of the iceberg?* Obtenido de University World News: <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200624152823873>
- Núñez, K. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima - 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1383/TM%20CE-%20Ev%203190%20N1%20-%20Nu%c3%b1ez%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oladokun, S., & Ajayi, C. (2018). Assessing users' perception of facilities management services in a public university: A case study approach. *Journal of Facility Management and Research*, 2(2), 62-73. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331145383\\_Assessing\\_users'\\_perception\\_of\\_Facilities\\_Management\\_services\\_in\\_a\\_Public\\_University\\_A\\_case\\_study\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/331145383_Assessing_users'_perception_of_Facilities_Management_services_in_a_Public_University_A_case_study_approach)
- Orrego, C. (11 de abril de 2016). *Evaluando el proceso de admisión de las universidades*. Obtenido de Educación al Futuro: <https://educacionalfuturo.com/noticias/evaluando-el-proceso-de-admision-de-las-universidades/>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113/pdf>

- Serkina, Y., & Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673-683. Obtenido de <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818/768>
- Suchánek, P., & Králová, M. (2018). Customer satisfaction and different evaluation of it by companies. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 1330–1350. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2018.1484786>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Académica - Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 3(6), 77 - 89. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative. *PlosOne*. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>
- Vásquez, L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión*, 2018. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2615/Lizardo\\_Tesis\\_Maestro\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2615/Lizardo_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vintimilla, J., & Pinos, C. (2020). El examen de admisión a la educación superior limita el derecho a la educación educación. *Revista Científica Ciencias*

*Económicas y Empresariales*, 5(5), 67-95. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/233/386>

Weerasinghe, S., & Fernando, R. (2017). Students' satisfaction in higher education literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539. Obtenido de <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1048.9156&rep=rep1&type=pdf>

Yip, C., Reena, L., & Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 76-80. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/308133878\\_Legal\\_and\\_ethical\\_issues\\_in\\_research](https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research)

Zambrano, K. (2017). *Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí - Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7279/Zambrano\\_Ak.pdf;jsessionid=75A2264C7517FE8181AC293841CFB4D4?sequence=5](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7279/Zambrano_Ak.pdf;jsessionid=75A2264C7517FE8181AC293841CFB4D4?sequence=5)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

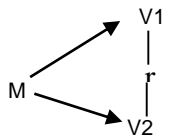
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición	Instrumento
<b>Variable 1</b>  Gestión administrativa	La gestión administrativa se considera como la habilidad de la organización para establecer, lograr y verificar sus metas con la correcta utilización de los recursos que se tienen disponibles, como también realizar una coordinación de todos los activos para poder alcanzar objetivos específicos (Mendoza et al, 2018).	La gestión administrativa se encuentra dimensionada por cuatro componentes: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Definición de las metas	Ordinal	Cuestionario
				Establecimiento de estrategias		
				Desarrollo de planes		
			Organización	División del trabajo		
				Coordinación		
			Dirección	Toma de decisiones		
				Integración		
				Motivación		
				Comunicación		
				Supervisión		
			Control	Establecimiento de estándares		
				Medición de resultados		
				Corrección		
				Retroalimentación		
<b>Variable 2</b>  Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se define como el estado de una persona en su percepción	La satisfacción del cliente se encuentra dimensionada por cinco	Elementos tangibles	Calidad de recursos	Ordinal	Cuestionario
				Materiales y equipos		
				Nivel de Infraestructura		
				Prácticas de higiene		
				Recursos publicitarios atractivos		
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido		

	acerca de un servicio que ha logrado la superación de sus expectativas previas (Luna, 2017, p.45)	componentes: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.		Solución de problemas		
				Tiempo de servicio		
				Errores en la atención		
			Capacidad de respuesta	Información oportuna		
				Rapidez de la atención		
				Predisposición del personal		
				Inmediatez ante una consulta		
			Seguridad	Confianza al personal		
				Seguridad de las transacciones		
				Amabilidad del personal		
				Capacidad profesional del personal		
			Empatía	Atención personalizada		
				Horarios de atención		
				Atención personalizada por el personal		
				Interés por comodidad del cliente		
				Conocimiento de gustos y preferencias		
				Nivel general de satisfacción		

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la Universidad Nacional de Jaén.

**ALUMNO:** Sánchez Monteza Tatiana

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO
<b>Problema General</b> ¿Existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?  <b>Problema específico 1</b> ¿Existe relación entre la dimensión planificación y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?  <b>Problema específico 2</b> ¿Existe relación entre la dimensión organización y la	<b>Objetivo General</b> Analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.  <b>Objetivo Específico 1</b> Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.  <b>Objetivo Específico 2</b> Estimar la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el	<b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la UNJ.  <b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la UNJ.	<b>Variable 1</b> Gestión administrativa <b>Dimensiones:</b>	<b>Indicadores Variable 1</b>	<b>Tipo</b> Básica  <b>Nivel</b> Correlacional  Transversal-correlacional, porque su propósito es, analizar variables, describir y observar su incidencia, además de su interrelación en un momento determinado.	No experimental  Donde:  Leyenda M: Muestra 200 usuarios del Proceso de Admisión 2020-II. V1: Variable de Gestión Administrativa. V2: Variable de Satisfacción. r: Relación de la Gestión Administrativa y Satisfacción.	<b>Población</b> Está conformada por 414 usuarios que participaron en el Proceso de Admisión 2020-II  <b>Muestra</b> Usuarios que participaron en el Proceso de Admisión 2020-II en la UNJ (200)  <b>Muestreo</b> La muestra de estudio fue seleccionada a través del muestreo probabilístico estratificado, el cual arrojó un total de 200
			-Planificación.	Definición de las metas Establecimiento de estrategias Desarrollo de planes			
			-Organización	División del trabajo coordinación			
			-Dirección	Toma de decisiones integración Motivación Comunicación Supervisión Comunicación Supervisión			
			-Control	Establecimiento de estándares Medición de resultados Corrección retroalimentación			
			<b>Variable 2</b>	<b>Indicadores Variable 2</b>			

<p>satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Existe relación entre la dimensión dirección y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿Existe relación entre la dimensión control y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II en la UNJ?</p>	<p>proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b></p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.</p> <p><b>Objetivo Específico 4</b></p> <p>Estimar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II de la Universidad Nacional de Jaén.</p>		<p>Satisfacción del usuario.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>-Elementos tangibles</p>	<p>Calidad de recursos</p> <p>Materiales y equipos</p> <p>Nivel de Infraestructura</p> <p>Prácticas de higiene</p> <p>Recursos publicitarios atractivos</p> <p>Cumplimiento de lo ofrecido</p> <p>Solución de problemas</p> <p>Tiempo de servicio</p> <p>Errores en la atención</p>			usuarios del Proceso de Admisión 2020-II.
			-Fiabilidad				
			-Capacidad de respuesta	<p>Información oportuna</p> <p>Rapidez de la atención</p> <p>Predisposición del personal</p> <p>Inmediatez ante una consulta</p>			
			-Seguridad	<p>Confianza al personal</p> <p>Seguridad de las transacciones</p> <p>Amabilidad del personal</p> <p>Capacidad profesional del personal</p>			
			-Empatía	<p>Atención personalizada</p> <p>Horarios de atención</p> <p>Atención personalizada por el personal</p> <p>Interés por comodidad del cliente</p> <p>Conocimiento de gustos y preferencias</p> <p>Nivel general de satisfacción</p>			

### Anexo 3. Instrumentos de Recolección de datos.

#### Cuestionario de gestión administrativa

Con el propósito de conocer la gestión administrativa del proceso del proceso de admisión, para la cual se le pide respuesta con total sinceridad. Tomando en cuenta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Planificación		1	2	3	4	5
1	El personal del Área de Admisión de la UNJ cumple con sus funciones correctamente.					
2	El personal del Área de Admisión de la UNJ tiene claro las actividades que tienen que realizar.					
3	El personal del Área de Admisión de la UNJ es eficiente al brindar el servicio.					
4	Las tareas realizadas por el personal del Área de Admisión de la UNJ están acordes con la universidad.					
Organización		1	2	3	4	5
5	El personal del Área de Admisión se esfuerza por alcanzar metas establecidas por la Universidad Nacional de Jaén.					
6	El personal del Área de Admisión de la UNJ realiza sus funciones de manera estructurada.					
7	El personal del Área de Admisión de la UNJ cuenta con los recursos necesarios para cumplir con su trabajo.					
8	El personal del Área de Admisión de la UNJ realiza sus actividades en el menor tiempo posible.					
Dirección		1	2	3	4	5
9	El personal del Área de Admisión de la UNJ toman decisiones de forma acertada.					
10	El personal del Área de Admisión de la UNJ se encuentra correctamente capacitado.					
11	El personal del Área de Admisión de la UNJ se encuentra motivado cuando realiza sus tareas.					
12	Con que frecuencia ha visualizado una correcta comunicación e interacción entre el personal del Área de Admisión de la UNJ					
Control		1	2	3	4	5
13	El personal del Área de Admisión de la UNJ con qué frecuencia conoce las políticas y estándares de la universidad.					
14	Con que continuidad observa que el personal del Área de Admisión de la UNJ son evaluados pertinentemente.					



<b>15</b>	Con que frecuencia verifica que el personal del Área de Admisión de la UNJ corrige los errores cometidos con anterioridad.					
<b>16</b>	Con que continuidad considera que el personal del Área de Admisión de la UNJ aprenden de los errores cometidos.					

### Cuestionario de satisfacción del usuario

Con el propósito de conocer la gestión administrativa del proceso del proceso de admisión, para la cual se le pide responda con total sinceridad. Tomando en cuenta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	La Universidad Nacional de Jaén cuenta con una calidad óptima de recursos.					
2	Con que continuidad la Universidad Nacional de Jaén cuenta con equipos modernos.					
3	Con que frecuencia la infraestructura de la Universidad Nacional de Jaén se encuentra limpia, cómoda y atractiva.					
4	Con que continuidad el personal del área de Admisión de la UNJ está correctamente uniformado y presentable.					
5	Con que frecuencia la publicidad realizada por el Área de Admisión es atractiva para los usuarios.					
Fiabilidad		1	2	3	4	5
6	El personal del Área de Admisión de la UNJ cumple con el servicio ofrecido previamente.					
7	El personal del Área de Admisión de la UNJ ayuda a solucionar contratiempos.					
8	Con que continuidad el proceso de inscripción demora poco tiempo.					
9	Con que frecuencia El personal del Área de Admisión de la UNJ brinda un servicio óptimo y con pocos errores en la atención.					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El personal del Área de Admisión de la UNJ con qué frecuencia brinda información oportuna al usuario.					
11	Con que frecuencia se atiende rápidamente al usuario para el proceso de admisión.					
12	Con que continuidad el personal del Área de Admisión de la UNJ se muestra disponible para atender sus dudas.					
13	El Área de Admisión se preocupa por brindar un servicio inmediato.					
Seguridad		1	2	3	4	5
14	El personal del Área de Admisión de la UNJ transmite confianza al usuario.					

<b>15</b>	Con que frecuencia la seguridad de las transacciones es la adecuada.					
<b>16</b>	Con que continuidad el personal del Área de Admisión de la UNJ son amables durante la atención.					
<b>17</b>	Con que frecuencia el personal del Área de Admisión de la UNJ atienden con profesionalismo.					
<b>Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	Con que continuidad hay una atención personalizada para cada usuario.					
<b>19</b>	Con que frecuencia la Universidad Nacional de Jaén establece un horario adecuado.					
<b>20</b>	El personal del Área de Admisión de la UNJ se preocupa por atender de forma personal a los usuarios.					
<b>21</b>	Con que frecuencia el personal del Área de Admisión de la UNJ se preocupa por la comodidad de los usuarios durante el proceso de admisión.					
<b>22</b>	Con que continuidad el personal del Área de Admisión de la UNJ se preocupa por identificar los gustos y preferencias de los usuarios					
<b>23</b>	Con que frecuencia ha sentido que su satisfacción ha sido alta durante el proceso de admisión.					

#### **Anexo 4. Validaciones de los instrumentos de recolección de datos**



# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

## **INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén**

**B. AUTOR:** Br. Tatiana Sánchez Monteza

**C. INSTRUMENTO:** Encuesta para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios.

**D. DATOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Polito Michael Huayama|Sopla

**PROFESIÓN:** Ingeniero Agroindustrial

**GRADOS ACADÉMICOS:** Maestro en administración y dirección de empresas

**CENTRO DE LABORES:** Universidad Nacional de Jaén

**E. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Que, al haber observado los instrumentos considerados en la propuesta y guías de observación, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

---

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura			X	
Amplitud del contenido				X
Coherencia con los objetivos				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Jaén, 04 de junio de 2021



-----  
**POLITO MICHAEL HUAYAMA SOPLA**  
Maestro en administración y  
dirección de empresas  
**DNI N° 42181150**

## ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### JUICIO DE EXPERTO

1. Título del Proyecto : Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.
2. Variable 1 : Gestión administrativa
3. Variable 2 : Satisfacción del usuario
4. Experto : Polito Michael Huayama|Sopla
5. Centro de Trabajo: : Universidad Nacional de Jaén
6. Grado académico : Maestro en administración y dirección de empresas
7. Autora : Br. Tatiana Sánchez Monteza

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Malo
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	X		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	X		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	X		

	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	X		
Ortografía	5. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticos, etc.	X		
	6. Utiliza los signos de puntuación correctamente.	X		
Estética	7. Considera los márgenes de su texto.	X		
	8. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	X		

**OBSERVACION:** Visto y analizado el instrumento de investigación afirmo que cumple con los requisitos indicados en el proceso de investigación para que sea aplicado a la realidad determinada en el proyecto de investigación.

Por lo tanto, doy fe de la conformidad de la elaboración de dicho instrumento de acuerdo a las variables de estudio y la operacionalización de las variables.

Jaén, 04 de junio de 2021



-----

**POLITO MICHAEL HUAYAMA SOPLA**  
**Maestro en administración y**  
**dirección de empresas**

**DNI N° 42181150**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario.

### III. TESISISTA:

Br. Tatiana Sánchez Monteza

**DECISIÓN:** Según los instrumentos elaborados es viable la aplicación para la recopilación de la información.

**OBSERVACIONES:** Mejorar la escala de evaluación con las preguntas formuladas para que exista relación.

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Jaén, 04 de junio del 2021

Mg. Polito Michael Huayama Sopla

Código de registro de Sunedu: 2830-008273

Centro de labores: Universidad Nacional de Jaén

N° de celular: 999894620



-----  
**POLITO MICHAEL HUAYAMA SOPLA**  
Maestro en administración y  
dirección de empresas

---

EXPERTO



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POS GRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Jaén, 02 de junio del 2021

Señor.  
Mg. Polito Michael Huayama Sopla

Ciudad. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.


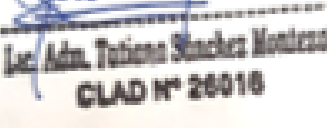
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Tatiana Sánchez Monteza

Br. Tatiana Sánchez Monteza  
CLAD N° 28018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén**

**B. AUTOR:** Br. Tatiana Sánchez Monteza

**C. INSTRUMENTO:** Encuesta para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios.

**D. DATOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Jeremías Huamán Ramírez

**PROFESIÓN:** Economista

**GRADOS ACADÉMICOS:** Maestro en Gestión Pública y Desarrollo Local

**CENTRO DE LABORES:** Congreso de la República

**E. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Que, al haber observado los instrumentos considerados en la propuesta y guías de observación, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura			X	
Amplitud del contenido			X	
Coherencia con los objetivos			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Jaén, 05 de junio de 2021



Mg. Jeremías Huamán Ramírez  
Reg. N° 170 - 3513 EPG  
DNI N° 41186424

## ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### JUICIO DE EXPERTO

1. Título del Proyecto : Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.
2. Variable 1 : Gestión administrativa
3. Variable 2 : Satisfacción del usuario
4. Experto : Jeremías Huamán Ramírez
5. Centro de Trabajo: : Congreso de la República
6. Grado académico : Maestro en Gestión Pública y Desarrollo Local
7. Autora : Br. Tatiana Sánchez Monteza

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Malo
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	X		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	X		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	X		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	X		

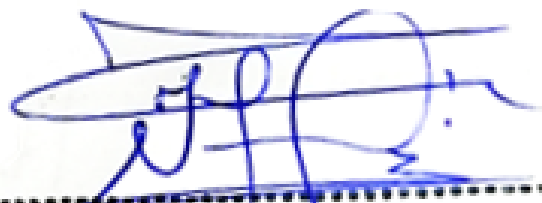


ortografía	1. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticos, etc.	X		
	2. Utiliza los signos de puntuación correctamente.	X		
Estética	3. Considera los márgenes de su texto.	X		
	4. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	X		



**OBSERVACION:** Los instrumentos analizados cumplen correctamente con los requisitos para que sean aplicados en campo y obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

Jaén, 04 de junio de 2021



**Mg. Jeremías Huamán Ramírez**  
Reg. N° 170 - 3513 EPG  
DNI N° 41186424

## INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario.

### III. TESISISTA:

Br. Tatiana Sánchez Monteza

DECISIÓN: Realizado el análisis de cada instrumento se llega a la conclusión que son aptos para su aplicación.

APROBADO: SI



NO



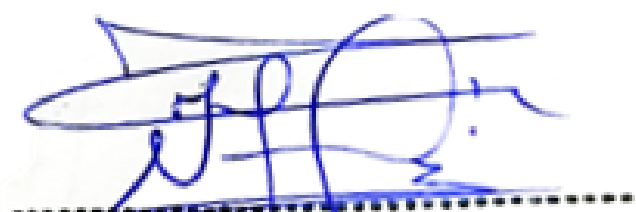
Jaén, 04 de junio del 2021

Mg Jeremías Huamán Ramírez

Código de registro de Sunedu: 170-3513

Centro de labores: Congreso de la República

N° de celular: 989285444



Mg. Jeremías Huamán Ramírez  
Reg. N° 170 - 3513 EPG  
DNI N° 41186424

**ESCUELA DE POS GRADO  
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**

Jaén, 05 de junio del 2021

Señor.

Mg. Jeremías Huamán Ramírez Ciudad. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.


Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Tatiana Sánchez Monteza



Br. Tatiana Sánchez Monteza  
CLAD N° 26018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén**

**B. AUTOR:** Br. Tatiana Sánchez Monteza

**C. INSTRUMENTO:** Encuesta para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios.

**D. DATOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Frank Rosillo Fernández

**PROFESIÓN:** Ingeniero de Industrias Alimentarias

**GRADOS ACADÉMICOS:** Maestro en Gestión Pública

**CENTRO DE LABORES:** Universidad Nacional de Jaén

**E. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Que, al haber observado los instrumentos considerados en la propuesta y guías de observación, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.



Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura			X	
Amplitud del contenido			X	
Coherencia con los objetivos			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Jaén, 05 de junio de 2021



---

Frank Rosillo Fernández  
Maestro en Gestión Pública  
DNI N°44159014

**ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTI&Oacute;N ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCI&Oacute;N DEL USUARIO**

**JUNIO DE EXPERTO**

1. **Título del Proyecto** : Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.
2. **Variable 1** : Gestión administrativa
3. **Variable 2** : Satisfacción del usuario
4. **Experto** : Frank Rosillo Fernández
5. **Centro de Trabajo:** : Universidad Nacional de Jaén
6. **Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
7. **Autora** } Br. Tatiana Sánchez Monteza

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Malo
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	X		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	X		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	X		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	X		

	1. Utiliza los signos de puntuación correctamente.	X		
Estética	2. Considera los márgenes de su texto.	X		
	3. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	X		

**OBSERVACION:** Revisado cada instrumento de la respectiva investigación, se afirma que cumple con los requisitos necesarios para ser aplicados.

Jaén, 05 de junio de 2021




---

Frank Rosillo Fernández  
Maestro en Gestión Pública  
DNI N°44159014

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

**II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta para medir la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario.

**III. TESISISTA:**

Br. Tatiana Sánchez Monteza

**DECISIÓN:** Visto y analizado los instrumentos de la respectiva investigación considero que son viables para su aplicación.

APROBADO: SI



NO



Jaén, 05 de junio del 2021

Mg Frank Rosillo Fernández

Código de registro de Sunedu: 166951

Centro de labores: Universidad Nacional de Jaén

Nº de celular: 957108407



---

Frank Rosillo Fernández  
Maestro en Gestión Pública  
DNI N°44159014

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POS GRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Jaén, 05 de junio del 2021

Señor.  
Dr. Frank Rosillo Fernández

Ciudad. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.


Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Tatiana Sánchez Montezza



**Lic. Adm. Tatiana Sánchez Montezza**  
**CLAD N° 26018**

## Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

**Tabla 24.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	16
,873	23

Para el instrumento de gestión administrativa el alfa de cronbach fue 0,838

Para el instrumento de satisfacción el alfa de cronbach fue 0,873.

En ambos casos se observa una elevada confiabilidad en los instrumentos.

## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento firmado por el Presidente de la Comisión Permanente de Admisión



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-Sunedu/Cd  
ÁREA DE ADMISIÓN  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"



Jaén, 19 de julio de 2021

Señora:

**Dra. Mercedes Collazos Alarcón**

Jefe de la Unidad Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo

Presente.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo autorizo a la Lic. Tatiana Sánchez Monteza desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis en el Área de Admisión de la UNJ; dicho trabajo se titula: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

Agradeciendo la atención al presente, le reitero las muestras de mi consideración y estima.

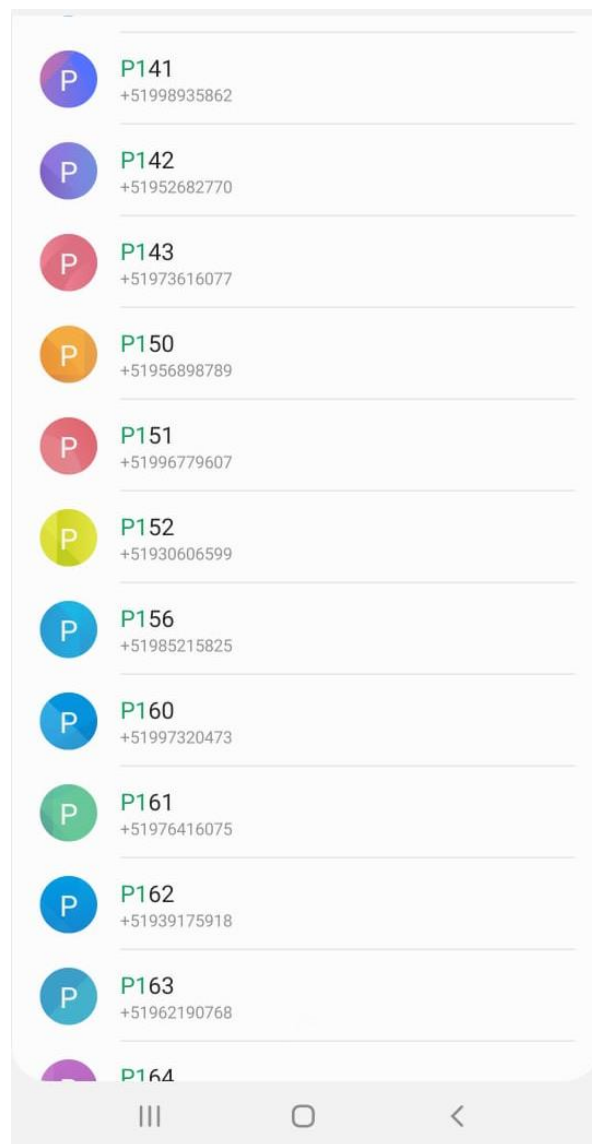
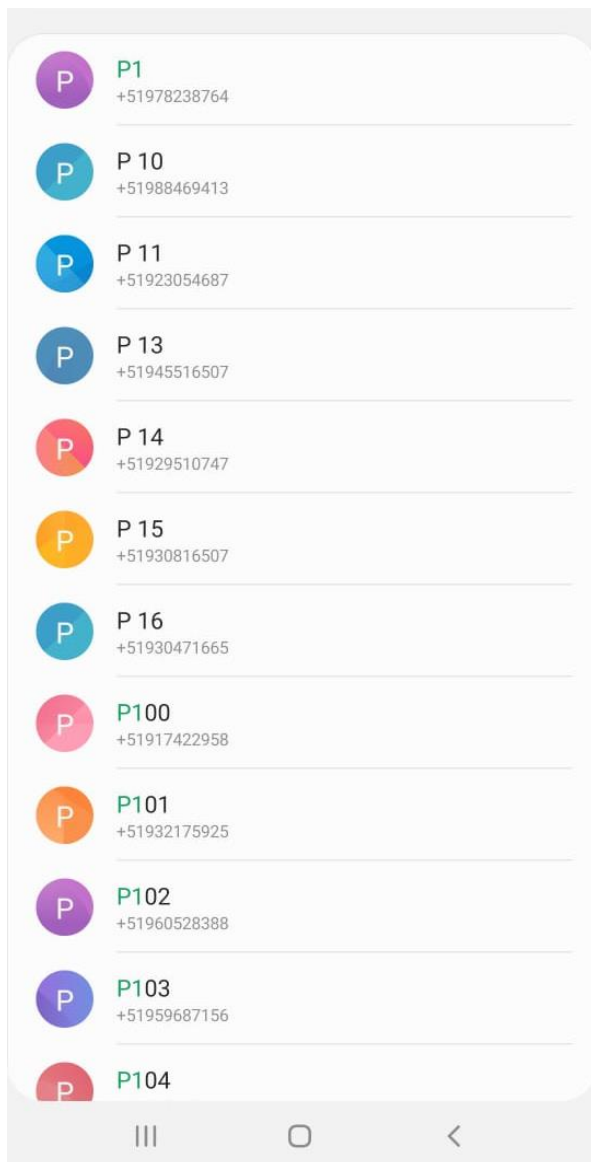
Atentamente,



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

*Dr. Abelardo Hurtado Villanueva*  
**Dr. Abelardo Hurtado Villanueva**  
Presidente de la Comisión Permanente de Admisión

## Anexo 7. Evidencias de llamadas telefónicas realizadas a postulantes que participaron en el Proceso de Admisión UNJ 2020-II.





## Anexo Anexo 8. Fichas de validación de la propuesta



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN 2020-II, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Polito Michael Huayama Sopla.

**Grado académico:** Maestro en Administración y dirección de empresas.

**DNI N°:**42181150

**N° de registro SUNEDU:**2830-008273

**Centro de labores:** Universidad Nacional de Jaén

**Fecha de validación:** 20 de julio de 2021

**Título del trabajo de investigación:** Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

**Autores:** Sánchez Montaña Tatiana

#### a. Pertinencia con la investigación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

#### b. Pertinencia con la aplicación



	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	Se aplica al contexto de la investigación.	Soluciona el problema de la gestión administrativa.	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	En su ejecución involucra a otras instituciones y población.

	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X			X

DECISIÓN: La propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén, está acorde con los objetivos planteados en dicho informe, la cual contempla todos los argumentos adecuados para ser desarrollada.

  
 -----  
**POLITO MICHAEL HUAYAMA SOPLA**  
 Maestro en administración y  
 dirección de empresas  
 DNI N° 42181150

-----  
**EXPERTO**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN 2020-II, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Jeremías Huamán Ramírez

**Grado académico:** Maestro en Gestión Pública y Desarrollo Local.

**DNI N°:** 41186424

**N° de registro SUNEDU:** 170-3513

**Centro de labores:** Congreso de la República

**Fecha de validación:** 20 de julio de 2021

**Título del trabajo de Investigación:** Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

**Autora:** Sánchez Monteza Tatiana

### a. Pertinencia con la investigación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de Investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

### b. Pertinencia con la aplicación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	Se aplica al contexto de la investigación.	Soluciona el problema de la gestión administrativa.	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	En su ejecución involucra a otras instituciones y población

	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X			X

DECISION: La propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén, considera mejorar los factores internos y externos, a fin de establecer tácticas y estrategias que guíe al logro de metas y objetivos a lo corto y largo plazo.



Mg. Jeremías Huamán Ramírez  
 Reg. N° 170 - 3513 EPG  
 DNI N° 41186424



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN 2020-II, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN.

Apellidos y Nombres del Evaluador: Frank Rosillo Fernández

Grado académico: Maestro en Gestión Pública

DNI N°:44159014

N° de registro SUNEDU: 166951

Centro de labores: Universidad Nacional de Jaén

Fecha de validación: 20 de julio de 2021

Título del trabajo de Investigación: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén.

Autora: Sánchez Montaña Tatiana

### a. Pertinencia con la investigación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

### b. Pertinencia con la aplicación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	Se aplica al contexto de la investigación.	Soluciona el problema de la gestión administrativa.	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	En su ejecución involucra a otras instituciones y población

	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X			X

**DECISIÓN:** La propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén, utiliza herramientas necesarias para lograr los objetivos y estrategias.



Frank Rosillo Fernández  
Maestro en Gestión Pública  
DNI N°44159014